



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

MEMORIA TÉCNICA

Previo a la obtención del Título de:

Licenciadas en Contabilidad y Auditoría

Contador Público Autorizado

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MARÍA INMACULADA” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA
DE CHIMBORAZO PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL PERIODO 2010**

Bertha Lucía Guzmán Chinlle

Micaela Doraliza Cabrera Acaro

RIOBAMBA - ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Dr. Patricio Robalino
TUTOR DE MEMORIA TÉCNICA

AUTORÍA

Nosotras, Bertha Lucía Guzmán Chinlle y Micaela Doraliza Cabrera Ácaro, somos responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo..

BERTHA GUZMÁN CHINLLE

MICAELA CABRERA ACARO

III

AGRADECIMIENTO

Queremos en esta oportunidad demostrar y dirigir nuestra inmensa gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ACREDITADA, Facultad de Administración de Empresas, Centro de Educación a Distancia, Programas Carrera, por abrirnos sus puertas y realizar una labor tan honorable y sacrificada que es la de impartir día a día la sabiduría y el conocimiento al estudiante que optó por ingresar a esta prestigiosa institución, de igual manera

Además agradecemos al Ing. Patricio Robalino, Asesor de la Tesina quien fue nuestro apoyo y guía en el desarrollo de la misma, previa a la obtención del Título.

IV

DEDICATORIA

Con mucho cariño y admiración a Dios nuestro Padre Celestial por haberme concedido la sabiduría para plasmar en este documento lo aprendido en clase, a mis padres por ser el ejemplo de vida y quienes con sacrificio entrega y amor me brindaron la oportunidad de estudiar esta noble profesión y culminar mi carrera, a mi esposo e hijos por ser quienes me impulsan e inspiran para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos, a mis amigos y compañeros que siempre estuvieron apoyándome.

Bertha Lucía

En el camino de la vida Dios nos ha dado hay seres queridos y amados que siempre han estado junto a mí en este largo caminar durante el convivir diario, es por eso que quiero dedicar esta memoria técnica primeramente a Dios que es el ser que más admiro y el ser que me dio la vida para poder estar hoy aquí, a mi esposo que con su sacrificio supo brindarme la oportunidad de estudiar, el fue el principal ejecutor de mis estudios, que supo brindarme apoyo incondicional en todo momento, a mis dos hijos que fueron la fuerza absoluta que me dieron para poder cada día seguir adelante, a mis padres queridos que me dejaron su ejemplo y que desde el cielo siempre me han estado guiando para que cada día pueda ser una buena madre, esposa y para que pueda llegar a ser una buena profesional, para poder servir a la sociedad, a toda mi familia que de una u otra manera siempre han estado conmigo dándome aliento para que siga adelante y a mis amigos que siempre estuvieron en las buenas y en las malas.

Micaela Doraliza

INDICE DE CONTENIDOS

	Pags.
CAPÍTULO I	
1. Generalidades de la empresa.	1
1.1 Reseña Histórica	1
1.2 Misión	3
1.3. Visión.	3
1.4 Valores Corporativos.	3
1.5 Objetivos Organizacionales	3
1.6. Organigrama de la empresa.	4
1.7 Función Administrativa.	7
CAPITULO II	
2. MARCO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	11
2.1. Análisis Interno de la Situación Actual	11
2.1.1. Gerencia	11
2.1.2. Captación	11
2.1.3. Análisis del área de Crédito y Cobranzas	12
2.1.4 Atención al Cliente.	13
2.1.5 Caja	13
2.2. Análisis Externo	13
2.2.1 Influencias Macroeconómicas	13
2.2.1.1 Factor Político	14
2.2.1.2. Factor Económico	14
2.2.1.2.1. Inflación	14
2.2.1. Sistema Financiero Nacional	14
2.2.1.1 Tasas de interés	15
2.2.1.2 Ingresos	15
2.2.3. Factor Social	15
2.2.3.1 Subempleo y Desempleo	16
2.2.4 Factor Tecnológico	16
2.2.5 Factor Legal	16
2.2.6 Competencia	17
2.2.7 Precios	17
2.2.7.1 Tasas de interés activa	17
2.2.7.2. Tasa de interés pasiva	18
2.3 Matriz FODA	19
2.3.1 Estrategia FODA	20
Metodología para la auditoría de gestión	21
3.1 Marco Teórico	21
3.1.1. Auditoría de Gestión	21
3.1.1.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión	21
3.1.1.2 Alcance	21

3.1.3 Enfoque	22
3.1.2 Fases	22
3.1.2.1 Planificación	22
	Pags.
3.1.2.1.1 Planificación Preliminar	23
3.1.2.1.2 Planificación Específica	23
3.1.2.2. Evaluación del Control Interno	23
3.1.2.3 Análisis Detallado de las áreas críticas	24
3.1.2.4. Comunicación de Resultados	24
3.1.2.5 Indicadores de Gestión Administrativa	24
3.1.2.5.1 Indicador de Eficacia	25
3.1.2.5.2 Indicador de Eficiencia	25
3.1.2.5.3 Indicadores de Economía	25
3.1.2.6 Hallazgos de Auditoría	25
3.1.2.7 Evidencia de Auditoría	26
3.1.2.8 Papeles de Trabajo	26
3.1.3. Captaciones	27
3.1.4 Ahorro	27
3.1.5. Depósito	27
3.1.6 Economía Popular y Solidaria	27
CAPITULO III	29
4. Marco Propositivo	30
FASE I Planificación	32
FASE II Evaluación del Control Interno	46
FASE III Análisis de áreas Críticas	63
FASE IV Comunicación de Resultados	82
Convocatoria a Conferencia Final	84
Acta de Conferencia Final de Resultados contenidos en el borrador del Informe	85
Informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "María Inmaculada" Ltda. Periodo 2010	87
CAPITULO IV Conclusiones y Recomendaciones	97
Conclusiones	97
Recomendaciones	98
Bibliografía	99

INDICE DE CUADROS

	Pags.
Cuadro 1 Matriz FODA	19
Cuadro 2 Matriz Estratégica	20

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Estructural	5
Gráfico 2 Organigrama Posicional	6

INDICE DE ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Estructura para el Reclutamiento y Selección del Personal	1
Anexo 1 GERENTE	
Anexo 2 Jefe de Captación	2
Anexo 3 Jefe de Crédito y Cobranzas	3
Anexo 4 Oficial de Crédito	4
Anexo 5 Contador	5
Anexo 6 Auxiliar de Contabilidad	6
Anexo 7 Recibidor Pagador	7
Anexo 8 Atención al Cliente	8
Anexo 9 Manual de Procedimientos para captación de Ahorro a la vista	9
Anexo 10 Manual de Procedimientos para captación depósito a Plazo Fijo	10
Anexo 11 Manual de Procedimientos para Crédito y Cobranzas	11
Anexo 12 Manual de Procedimientos para Crédito y	12

Cobranzas

Anexo 13	Recaudación Caja	13
Anexo 14	Bloqueo de Cuentas	14
Anexo 15	Flujo grama de Crédito y Cobranzas actual	15
Anexo 16	Flujo grama de Crédito y Cobranzas actual	16

INTRODUCCIÓN

La empresa de hoy en día no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Es por esto que hoy en día al Recurso Humano se lo considera Talento Humano.

La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que “la clave de una gestión acertada está en la gente que ella participa”. Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido, innovar continuamente, entender la realidad y enfrentar el futuro.

Por ello la Auditoría de Gestión pasa a ser un elemento vital para las empresas, permitiéndole conocer a los ejecutivos que tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

Es aquí donde la Auditoría de Gestión a las áreas de Gerencia, Captación, Crédito y Cobranzas, Caja y Atención al Cliente podrá contribuir en el análisis de las políticas y prácticas que necesita el personal de la institución y la evaluación de su funcionamiento actual, seguidas de sugerencias para mejorar.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda. es una institución privada destinada a satisfacer las necesidades de captaciones y entrega de créditos en beneficio de la comunidad.

RESUMEN

La presente Memoria Técnica es una Auditoria de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda., para mejorar el desempeño organizacional.

Se identificó la ubicación geográfica, misión, visión, valores corporativos y su estructura orgánica, además se realizó un análisis FODA.

Se presenta la propuesta de trabajo la misma que es justificada para su desarrollo iniciando con la Fase de Planificación Preliminar cual se muestra cómo se encuentra la institución; luego se procede a la Evaluación del Control Interno que nos permite analizar las áreas críticas de la organización en la Fase de Comunicación de Resultados donde se muestra el respectivo informe de auditoría el cual es el producto final del trabajo, se presenta las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría.

La aplicación de la presente Auditoría de Gestión, permitirá visualizar el desenvolvimiento del proceso de las actividades desarrolladas por parte del personal de la Cooperativa para de esta manera detectar operaciones críticas en las diferentes actividades y tratar de identificar oportunidades de mejora.

Se recomienda diseñar una estructura organizacional y funcional, elaborar manual de funciones y procedimientos para las diferentes áreas de la organización, plan capacitación anual para el personal de las diferentes áreas y realizar el respectivo seguimiento a los créditos para la recuperación de los fondos.

SUMARY

MANAGEMENT AUDITING TO THE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE “MARÌA INMACULADA” LTD.

ABSTRACT

This present technical memory is a Management Auditing to the Saving and Credit Cooperative “Maria Inmaculada”Ltd, from Riobamba city, Chimborazo Province.

The objectives of this memory are: a) to improve the organization performance, b) evaluate the internal contr5ol, c) identify critic areas and d) recommend logic processes that optimize resources.

Methodology: The geographic location, mission, vision, corporative values and the organic structure were identified; in addition a SWOT (strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) analysis was done. The work proposal was presented, starting with the Preliminary Planning Phase, which showed how the Institution is; then the Internal Control Evaluation, which permits to analyze the organization critic areas in the Result Communication Phase, where the respective auditing inform is presented, which is the final Work product. The observations, conclusions and recommendations were presented about the discoveries found in the auditing process.

Conclusion: The application of the present Management Auditing will permit to display the process development of the activities carried out by the Cooperative staff in order to detect critic operations in the different activities and try to identify improvement opportunities.

It is recommended to design an organizational and functional structure, elaborate the functions and procedures manual for the different organization areas, yearly training plan for the staff of different areas and do the respective monitoring to the credits for the recuperation of the founds.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Que con fecha 02 de abril del 2009, ingresa mediante comprobante de ingresos No. 1626 a la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, la documentación de la **Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda.**, con Domicilio en la Comunidad La Inmaculada, parroquia San Luis, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para el estudio y revisión de los documentos habilitantes, para la aprobación de su personería jurídica, en el Proceso Administración del Sistema Cooperativo de la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo.

Que con fecha 27 de abril del 2009, el Ingeniero Iván Escobar, profesional 4, funcionario del Proceso Administración del Sistema Cooperativo de la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, emite en forma favorable, el informe que determina que la **Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda.**, con Domicilio en la Comunidad La Inmaculada, parroquia San Luis, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, ha cumplido con lo dispuesto en los Artículos: 6,7,8,9,10,11 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Que en el mencionado informe, el Ingeniero Iván Escobar profesional 4, en la inspección socio – económica, establece que: “Los socios fundadores demostraron que están en la capacidad de desarrollar las actividades previstas en los objetivos y propósitos de esta organización”.

Que con fecha 15 de abril del 2009, previo el cumplimiento de requisitos legales, el Sub Proceso de Gestión Legal de la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, procede a realizar la revisión legal de los

documentos y proyecto de Estatuto, estableciendo las respectivas reformas en estricto apego a la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Constitúyase, con sujeción a la Ley y Reglamento General de Cooperativas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., como entidad jurídica de derecho privado, con finalidad social y de servicio, de Responsabilidad Limitada al Capital Social y de duración indefinida.

EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.- DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL MIES CHIMBORAZO.- Riobamba 4 de junio del 2009, inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7311 de fecha 4 de junio del 2009, de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” LTDA., con domicilio en la Comunidad La Inmaculada de la parroquia San Luis, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, aprobada mediante **Acuerdo Ministerial No. 0045-DPMIESCH-PC, de fecha 27 de abril del 2009.**

La cooperativa se regirá por la Ley de Cooperativas, el Reglamento General a la Ley de Cooperativas y el presente Estatuto y pondrá en práctica los principios universales del cooperativismo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., se encarga de la captación (ahorro y depósitos, y colocación de dinero. Dentro de los servicios que presta tenemos los siguientes:

- ✓ Créditos Ordinarios.- Orientadas al financiamiento de actividades productivas, comerciales, de vivienda y consumo.
- ✓ Créditos Emergentes.- para enfermedad, calamidad doméstica o necesidades urgentes de conformidad a la norma operativa.
- ✓ Crédito Solidario.- orientados a grupos de socios que básicamente desarrollen actividades productivas o comerciales.

La cooperativa se regirá por:

- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Reglamento General

- ✓ Estatuto.
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Ley orgánica de Defensa del Consumidor
- ✓ Organismos de Control: MIES. Consejo Cooperativo Nacional, SRI.

1.2. MISIÓN

Trabajar con esmero, comprometidos en mejorar la calidad de vida de la comunidad, captando y garantizando sus recursos, otorgándole crédito, con agilidad, oportunidad y atención personalizada manteniendo nuestra imagen de confianza, asegurando la rentabilidad y solvencia institucional.

1.3. VISIÓN

En el 2015 ser una institución financiera comunitaria lider, a través del desarrollo continuo de soluciones oportunas y competitivas, ofreciendo calidad y atención en el servicio, siempre con miras a la satisfaccion de sus socios.

1.4. VALORES CORPORATIVOS

- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Gestión ética y Moral
- ✓ Generar Confianza
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Integración
- ✓ Solidaridad
- ✓ Respeto

1.5. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

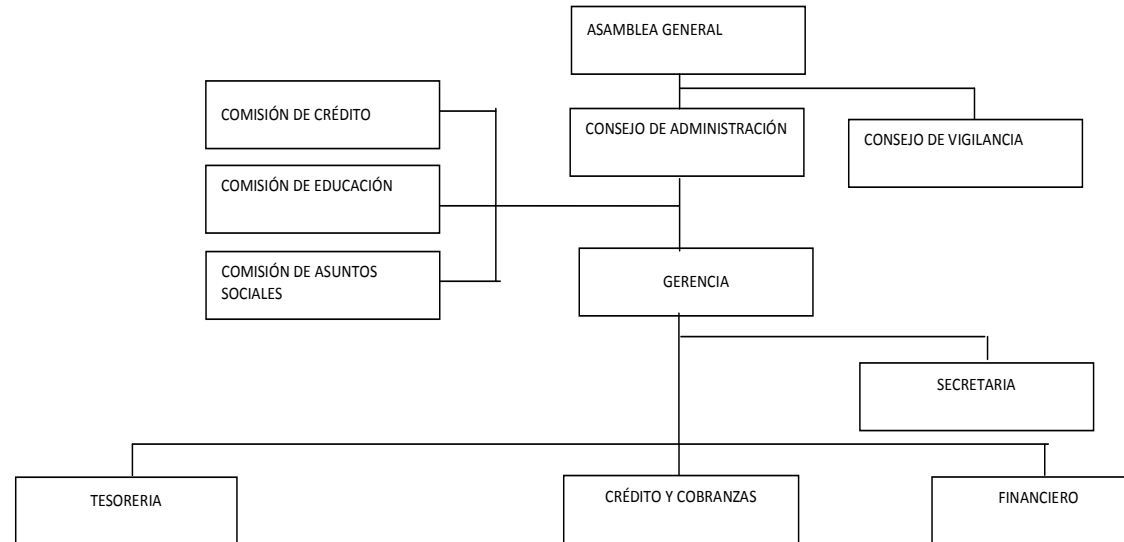
- ✓ Promover la cooperación económica entre sus asociados, para su cumplimiento recibirá los ahorros y depósitos que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento y desarrollo de la Cooperativa dentro del marco legal permitido para las cooperativas.
- ✓ Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca.
- ✓ Aportar al desarrollo socioeconómico de los socios a través de un servicio de calidad y calidez.
- ✓ Fomentar el espíritu de solidaridad y disciplina entre sus miembros, a través de la profesionalización en las universidades nacionales, mediante capacitación y recibiendo asistencia técnica en fundamentos básicos de cooperativismo, formulación y evaluación de programas y proyectos, creando una escuela de liderazgo, negociación y capacidad de gestión en cooperativismo, con carácter obligatorio para dirigentes y administrativos.

1.6. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

“Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, y las principales funciones que desarrollan”.¹

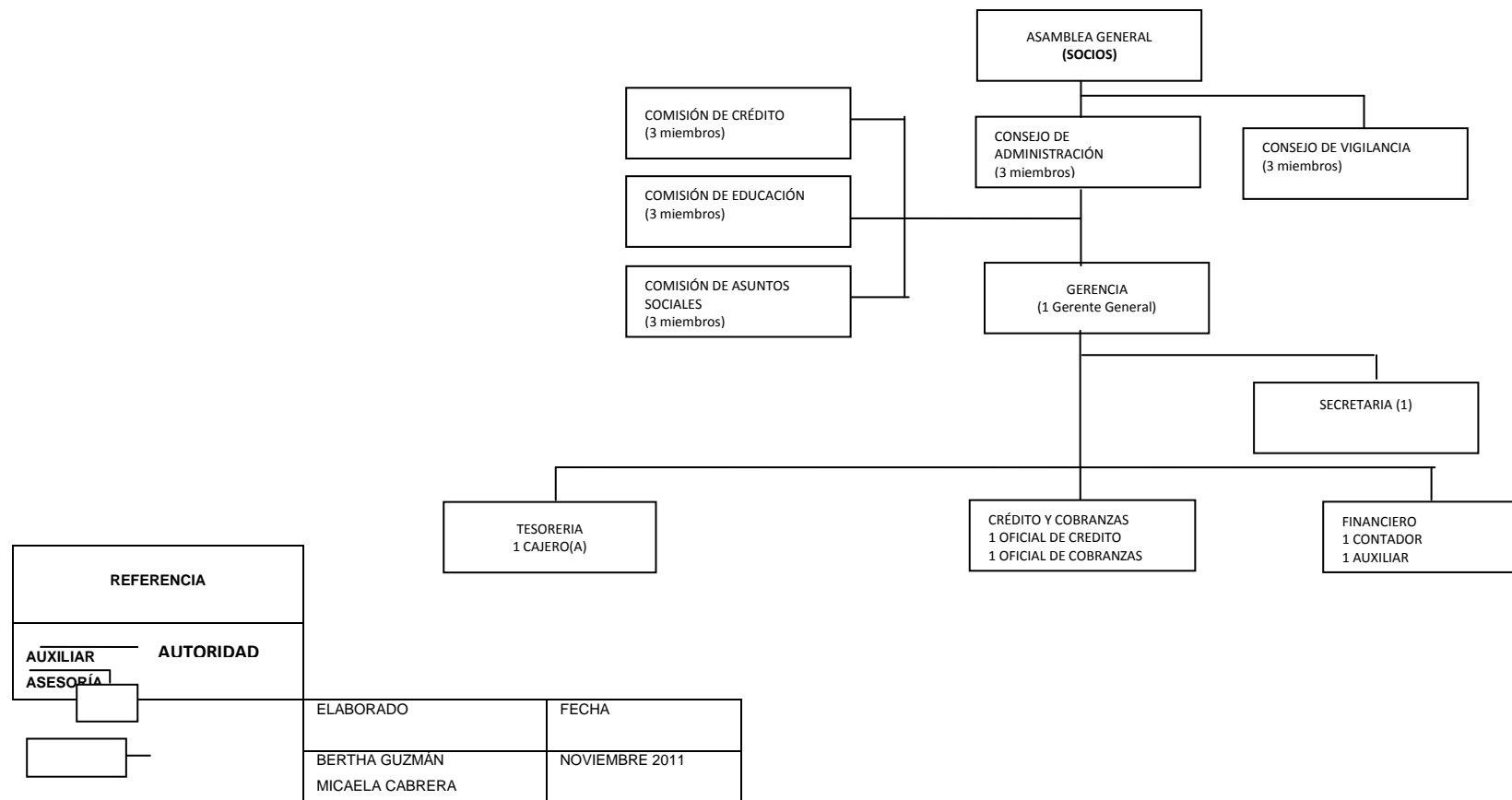
¹ Escuela de Formación Empresarial “Mons. Cándido Roda” Grupo Social FEPP.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"MARIA INMACULADA" Ltda.
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL (PROPUESTO)



REFERENCIA	
AUXILIAR ASES	AUTORIDAD
ELABORADO	FECHA
BERTHA GUZMÁN MICAELA CABRERA	NOVIEMBRE 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.
ORGANIGRAMA DE POSICIÓN (PROPUESTO)



1.7 FUNCION ADMINISTRATIVA

ASAMBLEA GENERAL

- ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la institución
- ✓ Ejecutar las resoluciones del consejo de Administración
- ✓ Presentar el proyecto de proforma presupuestaria

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- ✓ Designar al Presidente y Secretario de la Cooperativa, así como los miembros de las Comisiones Especiales cuya facultad no corresponde a la Asamblea General.
- ✓ Presentar a la asamblea general los balances semestrales conjuntamente con el dictamen emitido por el consejo de vigilancia, así como un informe semestral de actividades.
- ✓ Elaborar la pro forma presupuestaria y el Plan de trabajo de la Cooperativa y someterlo a consideración de la Asamblea General.
- ✓ Establecer la política de crédito general de la cooperativa.

CONSEJO DE VIGILANCIA

- ✓ Comprobar con exactitud los estados financieros e inventarios, así como supervisar el desenvolvimiento económico de la Institución.
- ✓ Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración, de las Comisiones Especiales, Gerencia se han llevado de conformidad con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- ✓ Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración.

PRESIDENTE

- ✓ Presidir las Asambleas Generales y las sesiones del Consejo de Administración.
- ✓ Informar a los socios sobre la marcha de la Cooperativa.
- ✓ Convocar a Asamblea General de ordinaria y extraordinaria y a las sesiones del Consejo de Administración.

GERENTE

- ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- ✓ Dirigir trabajos dentro de la cooperativa
- ✓ Contratar personal que trabajara en la cooperativa
- ✓ Colaborar con la logística

SECRETARIO

- ✓ Llevar fielmente las actas de asamblea General y el Consejo de Administración en los libros correspondiente, legalizándolos con su firma y con el Presidente de la Cooperativa.
- ✓ Certificar con su firma los documentos y certificados que le fueren solicitado.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Brindar información sobre todos los servicios existentes en la Cooperativa.
- ✓ Recibir los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta e ingresar el nuevo socio en el sistema.

COMISIONES ESPECIALES

COMISIÓN DE CRÉDITO

- ✓ Decidir todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios, de conformidad a las normas establecidas para los préstamos por el Consejo de Administración.
- ✓ Aprobar préstamos por escrito.
- ✓ Rendir informes semestrales a la Asamblea General de Socios y mensuales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tenga por objeto mejorar los préstamos.

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

- ✓ Organizar y desarrollar programas de educación cooperativa.
- ✓ Promover otras actividades de interés para sus socios.

- ✓ Presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre las labores realizadas y la forma en que fueron invertido los fondos asignados.

COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES

- ✓ Estudiar, analizar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y sus miembros.
- ✓ Presentar el Plan de Trabajo Anual ante el Consejo de Administración e informar de su gestión a la Asamblea General de Socios.

CRÉDITO Y COBRANZAS

- ✓ Receptar y calificar solicitudes de crédito
- ✓ Legalizar la documentación del crédito

OFICIALES DE CRÉDITO

- ✓ Atiende y brinda información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante;
- ✓ Analiza, evalúa las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente (Central de Riesgos, Cinco C de Crédito y todos los documentos de soporte);
- ✓ Aprueba los créditos hasta los montos establecidos en el reglamento de crédito vigente;
- ✓ Elabora un informe de crédito para su aprobación (Gerente General y Comisión de Crédito.) de acuerdo al Reglamento de Crédito;

JEFE FINANCIERO

- ✓ Realizar roles de pago.
- ✓ Analizar cuentas contables
- ✓ Realizar Balances.
- ✓ Revisar Informes de Asistentes.
- ✓ Aprobar compras.
- ✓ Aprobar proveedores

CAJAS

- ✓ Recibir depósitos
- ✓ Entregar retiros
- ✓ Cobrar préstamos
- ✓ Realizar depósitos de la entidad

Contabilidad

- ✓ Elaborar la Contabilidad y presentar los balances
- ✓ Realizar un análisis financiero de las cuentas
- ✓ Asesorar a la Gerencia en materia de Contabilidad

Tesorería

- ✓ Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa;
- ✓ Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación;

CAPÍTULO II

2. MARCO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1 ANÁLISIS INTERNO DE LA SITUACIÓN ACTUAL (PROBLEMA IDENTIFICADO).

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis FODA corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, calidad de producto, estructura interna.

El análisis interno consiste en examinar las variables propias de la organización; es decir aquellas variables que podemos controlar.

2.1.1 GERENCIA

El área de Gerencia tiene como finalidad gestionar, planificar, organizar y controlar todas las actividades de la Cooperativa; realiza la toma oportuna de decisiones, velar por el cumplimiento de los objetivos planteados, es el representante legal, judicial y extrajudicial de la misma; además de todas las obligaciones operativas de su cargo.

Una vez realizada la visita previa se observó las siguientes debilidades:

- ✓ El Gerente general, no tiene conocimientos de ciertos aspectos administrativos pues posee un título de tercer nivel no acorde con la función que desempeña.
- ✓ Falta de socializar el Reglamento Interno de la Cooperativa

2.1.2 Área de Captación

El financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., proviene de las siguientes fuentes:

1. Apertura de cuentas a los socios y posteriormente de sus depósitos.
2. Depósitos a plazo
3. Préstamos Externos.
 - Se pudo detectar que el Monto para apertura de cuentas aceptable.
 - Más ingresos por captaciones a plazo Fijo.
 - Tasas de interés atractivas para el mercado.

2.1.3. Análisis del área de Crédito y Cobranzas

En la visita preliminar en el área de estudio se encontró las siguientes. En esta área se detectaron algunas fortalezas:

- ✓ Base de crédito conveniente
- ✓ Interés sobre saldos
- ✓ Confianza en la administración de sus fondos, por ser una organización jurídica en el sector.

En esta área se observaron las siguientes debilidades:

- ✓ En ocasiones no se realizan las inspecciones físicas por parte de los encargados de la Comisión de Créditos, que es un requisito fundamental para otorgar créditos a sus socios, conforme lo indica los procedimientos previamente establecidos.
- ✓ Varias carpetas no cuentan con toda la documentación necesaria e indispensable para otorgar créditos, en ocasiones completándose estas más tarde.
- ✓ No cuenta con un manual de crédito específico que regule la entrega, desembolsos y recuperación de créditos.
- ✓ No hay cultura en los socios en cumplir los requisitos establecidos para acceder a créditos, Productos y Servicios ofertados por la Cooperativa.
- ✓ Falta de seguimiento para la recuperación de créditos.
- ✓ Falta de un plan de capacitación.

2.1.5 Atención Al Cliente

Esta área es la responsable de la atención al cliente en cuanto a información de los servicios que brinda la cooperativa.

Una vez realizada una visita preliminar en las áreas de estudio se encontró las siguientes deficiencias:

- ✓ No existe un manual de funciones que regule a las áreas dentro de la Cooperativa en lo relacionado a Atención al Cliente.

2.1.6 Caja

El área de caja se encarga, de todo lo que constituye ingresos de dinero; sea depósitos a la vista y a plazo fijo, cobro de créditos, así como de los egresos como son: retiros a la vista, entrega de créditos, además de la elaboración de arqueos.

En esta área se observaron varias debilidades como:

- ✓ No dispone de un manual de funciones.

2.2 ANÁLISIS EXTERNO (REPERCUSIONES FUTURAS)

Los elementos externos que se deben analizar durante el análisis FODA corresponden a las oportunidades y amenazas que la empresa tiene frente a sus competidores, proveedores, legislación y gobierno.

2.2.1 Influencias Macroeconómicas

Está constituido por factores que influyen y generan efectos directos a las Empresas, entre los que se encuentran los factores políticos, sociales, económicos, tecnológicos y legales considerados como fuerzas incontrolables e independientes que no pueden ser modificadas.

2.2.1.1 Factor Político

El gobierno está interesado en fomentar el fortalecimiento de entidades solidarias, que permitan apoyar la autogestión, guiadas al desarrollo de la economía nacional.

2.2.1.2 Factor Económico

2.2.1.2.1 Inflación

La inflación tiende a reducir el estándar de vida por la disminución del poder adquisitivo.

Las siguientes amenazas afectan a la Cooperativa:

- ✓ La disminución del poder adquisitivo debido al encarecimiento del costo de vida ha motivado que los salarios no cubran con las necesidades básicas de los hogares lo que incrementa el riesgo en la recuperación de créditos.
- ✓ Debido al incremento en el costo de vida los hogares prácticamente no dispongan de fondos para el ahorro, lo que disminuye los valores en las cuentas de ahorros.

2.2.1 Sistema Financiero Nacional

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades de servicios financieros locales como bancos del pueblo, frente a los servicios nacionales. Las Cooperativas están ubicadas en ciudades, sectores semiurbanos y rurales, captan ahorros y conceden pequeños créditos para la producción y el comercio a sus socios.

- ✓ Incremento desproporcionado del número de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.

2.2.1.1 Tasas de interés

La tasa de interés expresada en porcentajes representa el costo de oportunidad de la utilización de una suma de dinero. Las tasas de interés son fijadas por el Banco Central del Ecuador.

La tasa activa a la presente fecha es de 8.17%. Este índice macroeconómico afecta a la Cooperativa en:

- ✓ La disminución del poder adquisitivo y bajos ingresos por los salarios causa la inestabilidad en el entorno financiero ya que la gente ahorra menos.
- ✓ El bajo porcentaje de la tasa pasiva minimiza la obtención de fondos para las operaciones crediticias.

2.2.1.2 Ingresos

La importancia de los ingresos radica en relacionar el costo de la canasta básica familiar y su capacidad para poder cubrirla. Las amenazas que se dan en las Cooperativas por el Ingreso son:

- ✓ Se aumenta el riesgo de obtener clientes como incobrables, ya que la falta de ingresos complica la recuperación de la cartera.
- ✓ Por la falta de ingresos para cubrir préstamos destinados a la producción los socios no acceden a los mismos.

2.2.3 Factor Social

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito legales en la actualidad se han convertido en una institución confiable y segura donde las personas pueden depositar sus fondos.

2.2.3.1 Subempleo y Desempleo

“El Ecuador tiene una tasa de desempleo del 8.66% y una tasa de subempleo (gente que desempeña un labor inferior a su preparación o disponibilidad de tiempo) del 46,6%”². Este factor afecta a la Cooperativa en los siguientes aspectos:

- ✓ La inestabilidad laboral de las personas ya que no les permiten acceder a productos financieros como créditos, por lo que se detiene el crecimiento de las Cooperativas ya que el principal producto es el crédito.
- ✓ Se complica la recuperación de la cartera ya que las personas que adquirieron préstamos y se encuentran sin empleo son susceptibles a quedarse sin fondos y no poder cumplir con las cuotas.

2.2.4 Factor Tecnológico

La Cooperativa mantiene el Programa de Gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito, una herramienta informática de tecnología avanzada para Cooperativas modernas con visión a futuro, este producto ofrece eficiencia en la base de datos, controla las actividades cotidianas dentro del área financiera, administrativa.

2.2.5 Factor Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., se encuentra registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas, y es controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) a la que se presenta sus planes de trabajo para su aprobación, su gobierno, administración, fiscalización que se da a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las

² www.inec.gov.ec

Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en la Ley, y en el Reglamento General, además del estatuto aprobado y vigente.

2.2.6 COMPETENCIA

Los competidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., son todas las instituciones que forman parte del sistema financiero ecuatoriano; pues de una u otra manera pueden ofrecer productos similares y que pueden ser preferidos tanto por las personas naturales como jurídicas.

Los competidores ubicados en la zona de influencia o en el nicho de mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., son:

1. Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda. Nacional
2. Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” Ltda.
3. Caja de Ahorro y Crédito financiado por CEPESIU.

Sobre todo la Cooperativa “Riobamba” Ltda., es el competidor más fuerte, ya que al ser controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, proporcionan una mayor seguridad de su desempeño a sus clientes.

2.2.7 Precios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito por el tipo de mercado su precio está dado por las tasas de interés, que es la relación porcentual a pagarse por el uso de capital prestado en un tiempo determinado.

2.2.7.1 Tasa de Interés Activa.- Es el precio que cobra una persona natural y jurídica por el dinero que presta en nuestro país la establece el Banco Central del Ecuador. La Cooperativa se limita a la tasa de interés que fija el Banco Central, sin embargo en comparación con las Cooperativas del Sector ofrece una tasa de interés alta en los Créditos sea de Consumo y Microcrédito.

2.2.7.2 Tasa de Interés Pasiva.- Es el precio que paga una Institución por el dinero que recibe del público.

En el caso de la Cooperativa “María Inmaculada” Ltda., ofrece las siguientes tasas de interés:

- ✓ El 2% como tasa de interés pasiva para ahorros.
- ✓ Del 2% al 9% para depósitos a plazo fijo dependiendo del monto y del tiempo.

2.3MATRIZ FODA

Luego del análisis situacional se procede a realizar la siguiente matriz que identifica el diagnóstico de la organización.

Cuadro No. 1

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. Cuenta con personería Jurídica.</p> <p>F2. Localización del mercado financiero en el que nos desenvolvemos.</p> <p>F3. Atender las necesidades crediticias de losAgricultores y pequeños comerciantes.</p> <p>F4. Servicio personalizado.</p> <p>F6. Utilización eficiente del sistema informático que posee la organización</p>	<p>D1. Falta una estructura organizacional idónea para la consecución de metas y objetivos institucionales.</p> <p>D3 falta de seguimiento de los créditos.</p> <p>D2. Falta de capacitación en las diferentes áreas.</p> <p>D3. Falta de cumplimiento de requisitos para acceder a los créditos.</p> <p>D4. Escasa promoción de productos y servicios que ofrece la cooperativa.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Fortalecimiento del Sistema Cooperativo.</p> <p>O2. Confianza en los funcionarios de la cooperativa.</p> <p>O3. Nuestros socios serán personas del sector que nos ayudarán a crear confianza.</p> <p>O4. Aportar a la economía del sector.</p> <p>O5. Incremento de la demanda de microcrédito en el país.</p> <p>O6. Tecnología que agiliza los procesos, comunicación y mejorar el servicio.</p>	<p>A1. Incremento de la inflación no incentiva al ahorro.</p> <p>A2. Bajo poder adquisitivo</p> <p>A3. Tasas de Interés.</p> <p>A4. Elevado número de competidoresen el sector financiero.</p>

Elaborado por: Autoras

2.3.1 ESTRATEGIA FO –FA : DO – DA

Cuadro No. 2

ESTRATEGIA (FO) <ol style="list-style-type: none">1. Aumentar la captación de socios.2. Captación de recursos y colocación de créditos3. Implementar indicadores de medición.4. Eficientizar las operaciones para el mejoramiento de los procesos operativos especialmente en el área de aprobación de créditos y cobranzas.	ESTRATEGIAS (FA) <ol style="list-style-type: none">1. Dar cumplimiento a las exigencias de los Organismos de Control y al marco jurídico competente.2. Alianzas estratégicas con organizaciones crediticias3. Ofrecer una tasa de interés atractiva para captar la confianza de los socios en cuanto a depósitos a plazo fijo y a la vista.
ESTRATEGIA (DO) <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar un manual de funciones administrativas para la institución.2. Capacitación permanente a los socios sobre el contenido del reglamento interno que dispone la cooperativa.3. Facilidades en pagos y obtención de créditos a los Socios.4. Promocionar y publicitar la cooperativa en medios escritos o televisivos.5. Hacer alianzas para mejorar la cobertura de la Cooperativa.	ESTRATEGIAS (DA) <ol style="list-style-type: none">1. Realizar investigación de necesidades y expectativas del mercado objetivo.2. Desarrollar cultura de atención al cliente.3. Gratificar y estimular el ahorro continuo de los socios4. Ofertar una tasa pasiva para atraer a los inversionistas.5. Las tasas de interés que cobre la Cooperativa serán flexibles; así mismo, la tasa activa podrá ser diferencial de acuerdo al tipo de inversión.

Elaborado por: Autoras

METODOLOGÍA PARA LA AUDITORIA DE GESTIÓN.

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Auditoria de Gestión.- “Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de cada entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones”³.

3.1.1.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

- ✓ Medir en los distintos niveles y en cada uno de los procesos de una organización la eficiencia, eficacia, economía.
- ✓ Regular desviaciones en cualquier proceso examinado dentro de una o varias áreas de la organización en base a las conclusiones y recomendaciones que se emiten a los responsables de las mismas.
- ✓ Identificación de las oportunidades de mejoras.
- ✓ Evaluación del desempeño.

3.1.1.2 Alcance

La auditoría de gestión puede ser una función específica, un departamento o grupo de departamentos. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

La auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de objetivos institucionales; nivel jerárquicos de la entidad; la estructura organizativa y la participación individual de los integrantes de la institución.

³PÁSTOR Vinicio. Módulo de Auditoría y Control Interno, 2011 Pags. 37, 39

- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizado

3.1.1.3 Enfoque

Es una Auditoria de economía y eficiencia porque está orientada hacia la adquisición económica de los recursos y su utilización eficiente o provechosa en la producción de bienes, servicios, u obra, expresada en una producción maximizada en la cantidad y calidad producida con el uso de una determinada y mínima cantidad de recursos, es decir, incrementar la productividad con la reducción de costos.

Es una auditoria de eficacia porque está orientada a determinar el grado en que la entidad, programa o proyecto están cumpliendo los objetivos, resultados o beneficios preestablecidos, expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

3.1.2 Fases

Las fases de la auditoría de gestión son:

3.1.2.1 Planificación

Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado. Crear un plan tiene muchos beneficios pero sobre todo clarifica muchas dudas acerca del trabajo a realizar”⁴

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal.

⁴<http://www.apuntesgestion.com/2008/08/20/concepto-planificacion/> Norma Internacional de Auditoría 300

- Análisis información y documentación
- Evaluación de control interno por componentes
- Elaboración Plan y Programas.

3.1.2.1.1 Planificación Preliminar

La planificación preliminar, como primera etapa del proceso planificación, reúne el conocimiento acumulado del ente, la información adicional obtenida como consecuencia de un primer acercamiento a las actividades ocurridas en el período a auditar.

En la planificación preliminar el auditor obtiene el conocimiento de la empresa, a través de la revisión del archivo permanente (revisión de escrituras, políticas, reglamentos, manuales, instructivos, organigramas), mediante una visita a las instalaciones y la aplicación de una entrevista.

3.1.2.1.2 Planificación Específica

En la Planificación Preliminar se evalúa a la entidad, como un todo. En cambio, en la Planificación Específica se trabaja con cada componente en particular y se concentran los esfuerzos en las áreas de mayor riesgo y en particular en las denominadas afirmaciones (aseveraciones o representaciones) que es donde el auditor emplea la mayor parte de su trabajo para obtener y evaluar evidencia de su validez, sobre la cual fundamentará su opinión, emitida en el informe.

3.1.2.2. Evaluación del Sistema de Control Interno

La evaluación del Control Interno es parte del proceso de auditoría, y, dependiendo de los resultados que se obtengan de dicha evaluación se aplicará a mayor o menor profundidad los procedimientos y pruebas de auditoría.

Mientras más efectivos sean los controles implementados por una organización, será menos probable la ocurrencia de errores u fraudes en las

operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda. Pero si los controles no son efectivos, el auditor tiene que realizar un examen más exhaustivo o profundo de las operaciones, para detectar errores y emitir recomendaciones para corregirlos.

3.1.2.3 Análisis detallado de las áreas críticas.

En esta etapa es en donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada.

- Aplicación de programas
- Preparación de papeles de trabajo
- Hojas resumen hallazgos por componente
- Definición estructura del informe.

3.1.2.3.1 Indicadores de Gestión Administrativa

“Estos indicadores nos proporcionan información acerca del manejo administrativo de una organización”⁵. Son desarrollados con el propósito de obtener a través de los mismos, una visión completa del funcionamiento de la organización; entre estos indicadores tenemos:

- ✓ Indicadores de eficiencia
- ✓ Indicadores de eficacia
- ✓ Indicadores de economía

3.1.2.3.2 Indicadores de eficacia

“Son los que permiten determinar cuantitativamente el grado de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado”⁶.

⁵ MALDONADO Milton, Auditoria de gestión, Editorial: Luz de América, Segunda edición, Quito, 2004, Pág. 94

⁶PÁSTOR Vinicio. Módulo de Auditoría y Control Interno, 2011 Pags. , 39

3.1.2.3.3 Indicadores de eficiencia

“Este índice nos permite establecer que tan eficiente ha sido el personal de la entidad en la diversificación de las fuentes de fondeo para disminuir el riesgo de liquidez de la empresa”⁷.

3.1.2.3.3 Indicadores de Economía

Es el uso racional de los recursos utilizados frente a la maximización de Resultados.

3.1.2.3.3 Hallazgos de Auditoría

“Son las desviaciones o las diferencias significativas encontradas mediante la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría. Los componentes o atributos del Hallazgo son: Condición, Criterio, Causa y Efecto”⁸.

Luego de analizar los atributos del hallazgo emitimos nuestras conclusiones y recomendaciones, las cuales forman parte del informe de auditoría.

3.1.2.2.5 Evidencia de Auditoría

La NEA 13 define a la evidencia de auditoría de la siguiente manera:

“La evidencia es la información obtenida por el auditor (lo que respalda su opinión) para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión. La evidencia de auditoría comprenderá los documentos fuente y los registros de contabilidad subyacentes a los estados financieros y la información corroborativa de otras fuentes”⁹

La evidencia de Auditoría es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión y representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que

⁷McGraw-Hill/interamericana editores s.a., Octava edición, Colombia, 2009, Pág. 69

⁸PÁSTOR Vinicio. Módulo de Auditoría y Control Interno, 2011 Pags., 41

⁹www.ecuadorcontable.com

constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios que formula el auditor. La evidencia puede ser: Física, documental, testimonial, analítica.

- ✓ Suficiente.- si es la necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- ✓ Competente.- si cumple con ser consistente, convincente, confiable y ha sido validada.
- ✓ Relevante.- Cuando aporta elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y patente.
- ✓ Pertinente.- cuando existe congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

3.1.2.2.6 PAPELES DE TRABAJO

“Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.”¹⁰

Los papeles de trabajo que prepara el auditor son confidenciales, podrá proporcionarlos cuando reciba una orden o citatorio para presentarlos, por lo que debe resguardarlos por un periodo suficiente para cualquier aclaración o investigación que pudiera emprenderse y, tomando en cuenta su utilidad, para auditorías subsecuentes.

3.1.2.3 Comunicación de resultados

En esta fase además de los informes parciales que puedan emitirse, se prepara un informe final el mismo que revelara no solo las deficiencias existentes sino que también contendrá los hallazgos positivos.

¹⁰<http://www.apuntesgestion.com/2008/08/20/concepto-planificacion/>
22 Norma Internacional de Auditoría 300

- Redacción Borrador de Informe
- Conferencia final para lectura de informe
- Obtención criterios entidad
- Emisión informe final, síntesis y memorando de antecedente

3.1.3 CAPTACIONES

“Las captaciones constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al vencimiento de las cuales y para cancelarlas la entidad debe desprenderse de recursos que en ciertos casos, incorporan beneficios económicos. Dichas obligaciones se originan en la captación precisamente de recursos del público en sus diferentes modalidades, préstamos recibidos de instituciones financieras y otras entidades públicas o privadas y los recursos recibidos mediante la emisión de títulos valores y las obligaciones con los socios por aportes para su futura capitalización”¹¹

3.1.4 AHORRO

Es el dinero que se deposita en la cuenta de Ahorros que tenga disponible y que no desea convertir en certificados de aportación¹²

3.1.5 DEPÓSITO

Son los depósitos de cantidades de dinero que puede ser a plazo fijo o la vista¹³.

3.1.6 ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

“Es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano

¹¹ Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Art. 198

¹² Estatuto COAC “MARIA INMACULADA” Ltda.

¹³ Estatuto COAC “MARIA INMACULADA” Ltda.

como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital¹⁴

¹⁴ LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Art., 1 Pág.8

CAPÍTULO III

4. MARCO PROPOSITIVO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” LTDA. DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PARA EL
MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
PERIODO 2010**

4.1 ORDEN DE TRABAJO

Orden de Trabajo N° 001-AE-D-001

Riobamba, 25 de Octubre del 2011

Ing. Bertha Guzmán Ch.

Jefe de Equipo

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la carta de convenio realizada con el Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MARÍA INMACULADA" Ltda. Lcdo. Carlos Chinlle S., para realizar la Auditoría de Gestión a la entidad antes mencionada, autorizo austed para que en calidad de Jefe de Equipo inicie dicha Auditoría por el período comprendido entre el 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2010.

Se cumplirá con los siguientes objetivos:

- ✓ Evaluar el control interno.
- ✓ Establecer áreas críticas y calificar el riesgo.
- ✓ Evaluar el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades desarrolladas por la Cooperativa.
- ✓ Emitir el correspondiente informe que contendrá conclusiones y recomendaciones, encaminadas a mejorar la gestión de la Cooperativa.

La Auditoria de Gestión se realizará con el siguiente equipo de trabajo:

- 1 Auditor – Jefe de Equipo – Ing.Bertha Guzmán Ch.
- 1 Auditor Operativo – Lcda. Micaela Cabrera
- 1 Supervisor – Dr. Patricio Robalino

El plazo de entrega del borrador de informe con sus respaldos será entregado el 16 noviembre del 2011.

Atentamente,

Gerente General

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” LTDA. DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO PARA EL
MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
PERIODO 2010**

ARCHIVO CORRIENTE

CAPÍTULO III
PROCESO FASE I

PROGRAMA DE AUDITORÍA					
ENTIDAD:		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO			
		"MARÍAINMACULADA" Ltda.			
TIPO DE AUDITORÍA:		AUDITORÍA DE GESTIÓN.			
COMPONENTE:		"COAC MARIA INMACULADA" Ltda.			
FECHA:		DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010			
OBJETIVO:		Recopilar información para obtener conocimientos generales de la entidad			
No	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELAB POR:	FECHA	OBSE R.
1	Elabore notificaciones de inicio de auditoría para el personal involucrado	AG1	B.G	25-10-2011	
2	Solicite la misión, visión, orgánico estructural y funcional, y la nómina de los funcionarios de la Cooperativa.	AG 2	M.C	25-10-2011	
3	Realizar una visita previa a las instalaciones de la cooperativa.	AG3	B.G - M.C	25-10-2011	
4	Preparar una entrevista al Gerente de la Cooperativa, así como a los funcionarios de la misma.	E1	B.G - M.C	25-10-2011	
5	Recopilar documentación e información sobre la Base Legal (Leyes, estatutos, reglamentos, manuales, instructivos) de la Cooperativa	BASE LEGAL	M.C.	25-10-2011	
6	Elaborar el memorando de planificación de auditoría.	AG4	B.G - M.C	25-10-2011	

Elaborado por: B.G - M.C

Aprobado por: J. R.

Fecha: 25-10-2011

Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PREVIA
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

La visita se realizó el día jueves 25 de octubre del 2011, en donde, se pudo que observar que la mayoría de personal ingresa entre 8:35 y 8:40 horas am., y se comienza a atender al público a partir de las 9: 00 horas, mantienen 1 hora para el almuerzo y su hora de salida es a las 17:00 horas de lunes a viernes y el sábado de 8:30 a 13:00. El Sr. Gerente ingresa a las 10:00 horas.

El área física se encuentra ubicada en Fin de la Avda. Leopoldo Freire, Comunidad La Inmaculada Vía a Chambo es amplia y funciona en el primer piso la Gerencia, Secretaría, el área de Captación, Crédito y Cobranzas, Caja, Atención al Cliente.

Se observó un buen compañerismo entre el personal que hace más acogedor el trabajo.

Acerca de las captaciones de los socios se invierte en los créditos que es la principal actividad.

En lo que se refiere a los cajeros sus funciones empiezan a las 8:30 horas y terminan a las 17:00 horas en la que se realiza los cierres respectivos, guardan el dinero en la caja fuerte hasta el día siguiente para ser depositado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CODESARROLLO.

Acerca de los créditos se trata de satisfacer a nuestros socios para que se sientan satisfechos y sigan confiando en la Cooperativa.

Elaborado por: B.G.

Aprobado por: P.R.

Fecha: 25-10-2011

Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL.****Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010**

Nombre del Entrevistado: Carlos Chinlle Sinaluisa

Cargo: Gerente

Entrevistador: Bertha Guzmán Ch.

Día previsto: 27 de octubre del 2011

Hora solicitada: 11:30 horas

Objetivo: Dar a conocer el inicio de la Auditoria de Gestión que evaluará la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa.

1. ¿Cómo se formó esta Cooperativa?

La Cooperativa se formó por la iniciativa de 15 forjadores y forjadoras que pertenecen al sector de la Inmaculada Vía a Chambo quienes con una problemática socioeconómica, carente de una entidad financiera que ofrezca facilidades y oportunidades de la superación, se agrupan a efecto de conformar esta entidad.

Con compromiso conjunto de los socios fundadores se reúne el capital afin de cumplir con los requisitos para ser aprobada como Cooperativa y el 27 de abril del 2009 se obtiene el Acuerdo Ministerial a fin de empezar con las actividades.

2. Dispone la cooperativa de misión y visión?

La entidad si dispone de misión, visión.

3. ¿Qué áreas integran la Cooperativa actualmente?

Las áreas que integran actualmente la Cooperativa son:

- ✓ Gerencia
- ✓ Contabilidad
- ✓ Captaciones
- ✓ Crédito y Cobranzas.
- ✓ Caja
- ✓ Servicio al Cliente

4. ¿De dónde proviene el financiamiento?

- ✓ Aportes mensuales de los socios.
- ✓ Depósitos de ahorro a la vista.

- ✓ Los depósitos a plazo fijo (Pólizas) que constituye el mayor ingreso en captaciones.

5. Entre los productos y servicios que ofrecemos a la Comunidad están:

- ✓ Ahorros a la Vista.
- ✓ Depósitos a Plazo Fijo.
- ✓ Créditos Ordinarios
- ✓ Créditos Emergentes.
- ✓ Créditos Solidarios

5. ¿De los productos que ofrece cual considera usted que es el de mayor demanda?

Existe una demanda por el crédito ordinario.

6. ¿Se ha realizado estudios para crear productos y servicios nuevos diferentes a los que ofrece la competencia?

No se ha realizado ningún estudio especializado ni profundo de mercado paracrear otros productos, se trata de mantener los actuales y de regarlos de unamanera menos complicada y más rápida.

7. ¿El software que se utiliza en la Cooperativa sirve para cumplir con los Procesos?

Si, en razón de que el sistema es ágil con los procesos que se mantienenen la Cooperativa.

8. ¿Existe algún problema o preocupación dentro de la Cooperativa?

Internamente si existe problema o preocupación pues es necesario la capacitación para las personas que laborar en la institución, así como también los socios que necesitan conocer el contenido de los estatutos, reglamento interno y falta de promocionar los productos financieros que ofrece la cooperativa.

9. ¿Se emplea la auditoría como un mecanismo de evaluación y se ha realizado en los últimos años?

No, se realiza cada año una Auditoría Financiera o de Gestión.

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

Nombre del entrevistado: Margarita Proaño

Cargo: Contador

Entrevistador: Bertha Guzmán Ch.

Día previsto: 27 de octubre del 2011

Hora solicitada: 11:30 horas

1. Edad

37 años

2. Instrucción

Licenciada en Contabilidad y Auditoría

3. ¿Como paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Me presente en la Cooperativa con mi carpeta, luego me llamaron a realizar la entrevista y me contrataron.

4. ¿Ha recibido capacitación de acuerdo al área donde cumple sus funciones?

No, pero me capacito por mi cuenta.

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

No.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

No he recibido ningún curso

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Si, muy a gusto

6. ¿Dispone el área de manual de funciones y procedimientos?

No

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS**
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010**Nombre del entrevistado:** Luisa Chinlle Sinaluisa**Cargo:**Secretaria**Entrevistador:** Bertha Guzmán Ch.**Día previsto:** 27 de octubre del 2011**Hora solicitada:**11:30 horas**1. Edad**

35 años

2. Instrucción

Secundaria

3. ¿Como paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Porque soy uno de los socios fundadores.

4. ¿Ha recibido capacitación de acuerdo al área donde cumple sus funciones?

No.

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

No.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

No he recibido ningún curso

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Si, muy a gusto

8. ¿Dispone el área de manual de funciones y procedimientos?

No.

9. ¿La atención al cliente es cordial?

Si

Elaborado por: M.C.

Aprobado por: P. R.

Fecha: 25-10-2011

Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

Nombre del entrevistado: Ramiro Cajo Colcha

Cargo:Crédito y Cobranzas

Entrevistador: Bertha Guzmán Ch.

Día previsto: 27 de octubre del 2011

Hora solicitada:11:30 horas

1. Edad

35 años

2. Instrucción

Secundaria

3. ¿Como paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Porque soy uno de los socios fundadores.

4. ¿Ha recibido capacitación de acuerdo al área donde cumple sus funciones?

No.

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

No.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

No he recibido ningún curso

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Sí, muy a gusto

8. ¿Lleva un registro de los créditos aprobados y negados.?

No.

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS**
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010**Nombre del entrevistado:** Lorena Medina González**Cargo:** Captaciones**Entrevistador:** Bertha Guzmán Ch.**Día previsto:** 27 de octubre del 2011**Hora solicitada:** 11:30 horas**1. Edad**

30 años

2. Instrucción

Superior – Ing. Marketing

3. ¿Como paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Me presente en la Cooperativa con mi carpeta, luego me llamaron a realizar la entrevista y me contrataron.

4. ¿Ha recibido capacitación de acuerdo al área donde cumple sus funciones?

No.

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

No.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

No he recibido ningún curso

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Sí, muy a gusto

8 ¿Dispone el área de manual de funciones y procedimientos?

No

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

Nombre del entrevistado: Fernando Israel Chafila Macas

Cargo: Recibidor – Pagador

Entrevistador: Bertha Guzmán Ch.

Día previsto: 27 de octubre del 2011

Hora solicitada: 11:30 horas

1. Edad

27 años

2. Instrucción

Secundaria

3. ¿Como paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Por recomendación del Gerente General.

4. ¿Cuál es su principal función?

Responsable del depósito y retiro del dinero.

5. ¿Ha recibido capacitación de acuerdo al área donde cumple sus funciones?

No, pero me capacito por mi cuenta.

6. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

No.

7. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

No he recibido ningún curso

8. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Sí, muy a gusto

10. ¿Dispone el área de manual de funciones y procedimientos?

No

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010****CÉDULA NARRATIVA DE LA BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., se rige por la siguiente base legal

- ✓ Constitución de la República
- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Estatuto propio
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Resoluciones y demás disposiciones legales que norman el desenvolvimiento administrativo financiero de la Cooperativa.

Elaborado por: M.C.	Aprobado por: P. R.
Fecha: 25-10-2011	Fecha: 25-10-2011

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

PERIODO COMPRENDIDO DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., se efectuó de conformidad a la orden de trabajo **Nº 001-AE-D-2011** de 25 de octubre de 2011, de conformidad con la normativa para la regulación y control de las entidades públicas y privadas.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Evaluar la gestión administrativa, funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar el Control Interno imperante en la Cooperativa.
- ✓ Identificar las áreas o puntos críticos dentro de la entidad.

3. ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., áreas de Gerencia, Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente el período comprendido del 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

4. ANTECEDENTES

Se realizará la primera Auditoría de Gestión a las áreas de Gerencia, Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente.

4.1 BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda., se constituyó jurídicamente mediante **Acuerdo Ministerial No. 0045-DPMIESCH-PC, de fecha 27 de abril del 2009**, y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7311 de fecha 4 de junio del 2009

Tiene su domicilio principal en la Comunidad La Inmaculada, Parroquia San Luis, Cantón Riobamba, perteneciente a la Provincia de Chimborazo.

Está bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

4.2 PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

La normativa aplicable para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda., está determinada en:

- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- ✓ Estatuto propio
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Resoluciones y demás disposiciones legales que norman el desenvolvimiento administrativo financiero de la Cooperativa.

4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda, para el desarrollo de sus actividades su estructura interna y administrativa está conformada de la siguiente manera:

NIVEL SUPERIOR.	Asamblea General.
NIVEL DIRECTIVO.	Consejo de Administración.
NIVEL DE CONTROL.	Consejo de Vigilancia.
NIVEL OPERATIVO.	Gerencia, Contabilidad, Crédito y Cobranzas, Cajero, Atención al Cliente.
NIVEL DE APOYO.	Comisiones Especiales Comité de Crédito.

4.4 DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS PRINCIPALES.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

PRESIDENTE:	Jaime Chinlle Sadba
VOCAL:	Marco Guacho León
VOCAL:	Luisa Chinlle Sinaluisa

CONSEJO DE VIGILANCIA.

PRESIDENTE:	César Chinle Guapi
VOCAL:	Rosa Chinlle Sinaluisa
VOCAL:	Ermelinda Ajo
GERENTE:	Carlos Gabriel Chinlle Sinaluisa.
CONTADORA.:	Margarita Proaño Lozano.
SECRETARIO:	Luisa Chinlle Sinaluisa

OFICIAL DE CRÉDITO: Ramiro Cajo Colcha

CAJERO: Fernando Israel Chafra Macas

Nota: * Continúa a la fecha de la Auditoría.

5. FINANCIAMIENTO.

El Régimen Económico de la Cooperativa “MARÍA INMACULADA” Ltda estará integrado, según consta en el Estatuto Título V, Art. 65 del “Capital Social”, y Título V Art. 50 Régimen Económico de la Ley de Cooperativas. “El Capital Social de la Cooperativa estará compuesto por los siguientes rubros:

De las aportaciones de los socios;

De las cuotas de ingreso y multas que se impusieren;

Del Fondo irrepartible de reserva y de los destinados a Educación, Previsión y asistencia Social;

De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba la Cooperativa, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y,

En general de todos los bienes muebles o inmuebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la Cooperativa.

6. Confiabilidad del Sistema Financiero

El Sistema Contable implantado en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda Programa de Gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito. El Sistema cuenta con módulos integrados para Ahorros, Préstamos, contabilidad, Inversiones..

7. Equipo multidisciplinario y distribución del tiempo.

N°	Actividades	Profesionales requeridos	Tiempo estimado	Fechas	
1	Auditoría de Gestión	2	30 días	Inicio 25/10/2011	Término 23/11/2011

De la presente planificación, se desprende que el tiempo asignado en la orden de trabajo de 30 días laborables, la distribución de tiempo es la siguiente:

Planificación y programación	5 d/h
Evaluación del Control Interno	5 d/h
Examen detallado de de áreas críticas	10 d/h
Elaboración del borrador del Informe	10 d/h
Total	<u>30 d/h</u>

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	PRIMERA SEMANA	SEGUNDA SEMANA	TERCERA SEMANA	CUARTA SEMANA	QUINTA SEMANA
1	Planificación y Programación	xxxxx				
2	Evaluación del Control Interno	xx	xxx			
3	Examen detallado de áreas críticas		xxxx	xxxxxxx		
4	Informe de Resultados				xxxxxxx	xx

Riobamba, octubre 25 del 2011

Elaborado por:

Ing. Bertha Guzmán Ch.

Jefe de Equipo

Sra. Micaela Cabrera

Auditor

Dr. Patricio Robalino

Supervisor

FASE II

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

PROGRAMA DE AUDITORIA					
ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDTIO “MARÍAINMACULADA” Ltda.				
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN.				
FECHA:	DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010				
	DESCRIPCIÓN	REF:P.T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVACIONES
OBJETIVOS					
-	Evaluar el control interno.				
PROCEDIMIENTOS GENERALES					
1	Prepare cuestionarios de control interno	CI1 C5 ↕	B.G – M.C	31-10-2011	
2	Aplique cuestionarios a los Jefes de cada área.	CI1 C5 ↕	B.G – M.C	04-10-2011	
3	Analice y evaluar resultados.	G3 CP2 CRCB1 CRCB3 ↕ CRCB7 AT2	B.G – M.C	04-10-2011	
4	Elabore la hoja de trabajo, resumen de conclusiones y recomendaciones de cada componente de control interno.	CI6			
Elaborado: Ing. B.G –M.C. Aprobado: P.R.					
Fecha: 31-10- 2011. Fecha:04-11-2011					

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.							
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.							
COMPONENTE:							
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010							
No.	ÁREA: GERENCIA	RESPUESTA			PORCENTAJE		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	CALIF	POND	
1	¿Se aplica correctamente la base legal de la cooperativa?		x		7	10	Falta socializar el reglamento interno.
2	¿Dispone La Cooperativa de una estructura organizacional, funcional y posicional y de manuales de procedimientos para cada área?		x		7	10	En el reglamento Interno consta solo funciones del nivel Superior, Administrativo, de control y Apoyo, no consta funciones del nivel operativo.
3	¿Cuándo se contrató al personal de la institución fueron sujetos a un proceso de selección?		x		0	10	No todos cumplen con el perfil profesional para el que se contrató.
4	Es caucionado el personal que maneja fondos dentro de la organización?	x			10	10	
5	¿Aplica la Cooperativa los indicadores para rendir sobre su gestión?		x		0	10	No se cumple
	TOTAL				24	50	
Elaborado: Ing. B.G –M.C. Aprobado: P.R.							
Fecha: 31-10- 2011. Fecha: 04-11-2011							

$$CR = \frac{C.T * 100}{P.T}$$

$$CR = \frac{24 * 100}{50}$$

$$CR = 48\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO

ANALISIS: Una vez analizada esta área se detecta un 48% que implica un riesgo alto y nivel de confianza bajo, por la falta de socialización del Reglamento Interno, el personal no ha sido sujeto a un proceso de selección y no disponen de el diseño de un organigrama estructural y funcional así como también manuales de procedimientos para cada una de las áreas de la organización.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
CÉDULA ANÁLITICA PARA VERIFICAR SI CUMPLE CON EL PERFIL
PROFESIONAL PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE
LA COOPERATIVA
DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010**

NOMBRE	CARGO	CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL	OBSERVACIONES
José Cajo C	Jefe de Crédito	NO	SECUNDARIA
Luisa Chinlle	Secretaria	NO	BACHILLER
Fernando Macas Ch	Recibidor- Pagador	SI	TÉCNICO AD.EMP
Carlos Chinlle S.	Gerente	NO	Lcdo. Cultura Física
Lorena Medina G.	Captaciones	SI	Ing. Marketing
Margarita Proaño	Contabilidad	SI	Contador

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 31-10- 2011.	Fecha:04-11-2011

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.							
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.							
COMPONENTE:							
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010							
No.	ÁREA:CAPTACIÓN	RESPUESTA			PORCENTAJE		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	CALIF	POND	
1	¿Posee la cooperativa un manual de procedimientos e instructivos a seguirse para la captación de dinero?	x			3	10	INSTRUCTIVO SEGÚN ACTA NO.3 DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION
2	¿Mantiene la Cooperativa sus depósitos en una financiera?	x			10	10	
3	¿La entidad posee financiamiento?	x			6	10	
4	¿El dinero que más ingresa a la Cooperativa es por las captaciones de depósitos a largo plazo?	x			5	10	
5	¿El encargado de las captaciones es independiente del cajero y contador?	x			10	10	
6	¿Los depósitos por captaciones están archivados en forma numérica y con firmas de responsabilidad?	x			8	10	
8	¿La persona encargada del manejo de estos recursos es caucionado?	x			10	10	
	TOTAL				52	70	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 31-10- 2011. Fecha:04-11-2011

$$CR = \frac{C.T * 100}{P.T}$$

$$CR = \frac{52 * 100}{70}$$

$$CR = 74\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
51% - 75%	MEDIO	MODERADO

ANÁLISIS: En ésta área se detecta un 74% de riesgo medio y confianza moderada es necesario fijar políticas que aseguren las captaciones por lo que el Gerente deberá proponer a los organismos internos la elaboración del manual y la socialización de los instructivos de captaciones para asegurar las captaciones por otro tipo de rubros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**CÉDULA NARRATIVA DE CAPTACIONES**
Período: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

El financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., proviene de las siguientes fuentes:

4. Apertura de cuentas a los socios y posteriormente de sus depósitos.
5. Depósitos a plazo
6. Préstamos Externos

Elaborado por: B.G. – M.C

Aprobado por: P.R.

Fecha: 05-11-2011

Fecha: 05-11-2011

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.							
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.							
COMPONENTE:							
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010							
No .	ÁREA: CRÉDITO Y COBRANZAS	RESPUESTA			PORCENTAJE		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	CALIF	POND	
1	El software utilizado es útil y confiable para el desarrollo de los procesos	x			10	10	
2	¿Posee la Cooperativa manuales de procedimientos para Crédito y Cobranzas?		x		0	10	No dispone de manual específico para crédito y cobranzas, pero dispone el Reglamento interno.
3	¿Disponen todas las carpetas con toda la documentación necesaria e indispensable para otorgar créditos?	x			5	10	No se presentan las carpetas con los requisitos exigidos.
4	¿Dispone la entidad de reporte de préstamos otorgados?						
5	¿Se realizan inspecciones físicas para la aprobación de los créditos?	x			5	10	En ocasiones no se realizan inspecciones

6	¿Se analiza las condiciones de crédito para su entrega?	x			4	10	No se analizan todos los parámetros para calificar el crédito.
7	¿Se brinda capacitación al personal de esta área?		x		0	10	Nula capacitación
	TOTAL				38	80	
Elaborado: Ing. B.G –M.C. Aprobado: P.R.							
Fecha: 06-11- 2011. Fecha:06-11-2011							

$$CR = \frac{C.T * 100}{P.T}$$

$$CR = \frac{38 * 100}{80}$$

$$CR = 47.5\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO

Análisis: En ésta área se determina un 48% de riesgo alto y un nivel de confianza bajo, pues no se da cumplimiento al Reglamento Interno, las carpetas para acceder a los créditos en algunos casos no son entregados completos para su verificación, en ocasiones pasan por alto las inspecciones por tratarse de conocidos, la información lo recepta solo en la oficina, no existe capacitación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARRÍA INMACULADA” Ltda. CÉDULA NARRATIVA DEL SOTWARE INFORMÁTICO QUE SE UTILIZA EN LA COOPERATIVA PERÍODO: 1 -ENERO-2010 AL 31 - DICIEMBRE - 2010	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Inmaculada” Ltda., utiliza el Programa de Gestión de Cooperativa de Ahorro y Crédito. Es un programa que apoya en los procesos, es completo y proporciona información ágil y rápida para cumplir con las operaciones financieras.	
Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 06-11-2011	Fecha: 06-11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARRÍA INMACULADA” Ltda.
CÉDULA NARRATIVA DE LA REVISIÓN DE CARPETA ENTREGADA PARA
CRÉDITOS.
QUE SE UTILIZA EN LA COOPERATIVA

PERÍODO: 1 -ENERO-2010 AL 31 - DICIEMBRE - 2010

Una vez revisado las carpetas de los socios que solicitaron créditos,
 encontramos las siguientes novedades:

- En algunas carpetas falta el pago del agua, luz o teléfono.
- La copia de cédula de identidad y papeleta de votación.
- En algunos pagarés falta la firma del garante.

Es decir en algunos casos llegando a completar después.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 06-11-2011

Fecha: 06-11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.																
REPORTE DE SEGUIMIENTO AL PAGO DE CRÉDITOS																
PERÍODO: 1 -ENERO-2010 AL 31 - DICIEMBRE – 2010																
No.	SOCIO	APELLIDOS Y NOMBRES	No. De CRÉDITO	PLAZO	INTERVALO	FECHAS			MONTOS				OTROS VALORES			
						CONCESIÓN	VENCIMIENTO	ULT PAGO	CONCEDIDO	ACTUAL	VENCIDO	RIESGO	INTERES	INTERES POR MORA	GEST COBRANZ	TRÁMITES JUDICIALES
1	120	SUNTAXI SEGUNDO	25	4	MENSUAL	05/02/2010	02/12/2010	05/10/2010	1000	800	200	alto	40	80		
2	250	GÓMEZ JUANA	50	5	MENSUAL	20/03/2010	20/12/2010	20/09/2010	500	400	100	alto	20	35		
3	280	ZABALA LUCY	72	4	MENSUAL	25/05/2010	20/03/2010	20/02/2010	700	500	200	alto	35	40		

Falta de seguimiento a los socios para que cancelen el crédito.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 06-11- 2011	Fecha:06-11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARRÍA INMACULADA” Ltda.**CÉDULA NARRATIVA DE INSPECCIONES DE CRÉDITOS
PERÍODO: 1 -ENERO-2010 AL 31 - DICIEMBRE - 2010**

Una vez revisado las carpetas de los socios que solicitaron créditos, encontramos las siguientes novedades:

- En algunas carpetas no se encuentra la ficha de inspección de visita al socio.
- Por ser un documento elaborado en Excel es de fácil acceso Las carpetas aprobadas son guardadas en el casillero respectivo.
- Las carpetas que no aprobaron se guardan en forma secuencial numérica.
- En caso de ser negado el crédito se comunica al socio porque razones se rechazó su solicitud, entre las cuales tenemos:
 - Por encontrarse en la central de riesgos con categoría b,c,d,e.
 - Cuando es garante de 3 o más socios en la misma cooperativa.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 06-11-2011

Fecha: 06-11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.	
CÉDULA NARRATIVA PARA APROBAR EL CRÉDITO	
PERÍODO: 1 -ENERO-2010 AL 31 - DICIEMBRE - 2010	
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de pago.- se revisa los ingresos, gastos y cargas familiares que tiene el socio.• Colateral.- se revisa las propiedades, ingresos, estabilidad domiciliaria, respaldo moral tanto del socio como de los garantes.✓ Elaboración del informe de aceptación del crédito <p>En estos informes cada área describe su observación y al final la decisión del Comité de Crédito.</p> <ul style="list-style-type: none">• No se califica el carácter, Capital u Condiciones del socio	
Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 06-11-2011	Fecha: 06-11-2011

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.							
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.							
COMPONENTE:							
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010							
No.	ÁREA:CAJA	RESPUESTA			PORCENTAJE		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	CALIF	POND	
1	¿El personal de ésta área conoce sus funciones, deberes y prohibiciones?		X		0	10	No dispone un manual de funciones
2	¿Se capacita al personal de ésta área?		x		8	10	
	TOTAL				8	20	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 07-11- 2011. Fecha:08-11-2011	

$$CR = \frac{C.T * 100}{P.T}$$

$$CR = \frac{16 * 100}{30}$$

$$CR = 40\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJO

Análisis: La falta de un manual que regule las funciones de cada área ha contribuido a que exista un 40% de riesgo alto y confianza baja pues al no disponer de manuales, plan de capacitación el personal se guía por su propia experiencia.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARÍA INMACULADA" Ltda.							
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.							
COMPONENTE:							
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010							
No.	ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE	RESPUESTA			PORCENTAJE		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	CALIF	POND	
1	¿Dispone la Cooperativa de un manual de funciones en esta área?		x		0	10	No dispone de un manual de funciones en este cargo
2	¿Se da a conocer todos los productos y servicios que ofrece la cooperativa?	x			7	10	Instructivo elaborado por el Consejo de Administración
3	¿La atención al socio es cordial por parte del encargado del área?	x			10	10	
	TOTAL				17	30	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 07-11- 2011. Fecha: 08-11-2011

$$CR = \frac{C.T * 100}{P.T}$$

$$CR = \frac{17 * 100}{30}$$

$$CR = 56\%$$

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
51% - 75%	MEDIO	MODERADO

Análisis: En lo relacionado a atención al cliente se detecta un 56% de riesgo medio y confianza moderada pues la cooperativa como fortaleza mantiene que por ser del sector se los conoce y se siente en confianza para solicitar información.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

CÉDULA NARRATIVA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFERTA

AHORRO A LA VISTA

Con el 2% anual

ENCAJEBase para créditos
10X1**CRÉDITOS**

Para:

- ✓ PRODUCTIVO
- ✓ CONSUMO
- ✓ COMERCIAL
- ✓ VIVIENDA

Sobre firmas e hipotecarios

INVERSIONES

A plazo fijo al 8% anual

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 07-11- 2011

Fecha:08-11-2011

HOJA DE TRABAJO, RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE CADA COMPONENTE DE CONTROL

RESUMEN CUESTIONARIOS CONTROL INTERNO		
Componente	Conclusiones	Recomendaciones
FALTA DE DISEÑO ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONAL Y POSICIONAL.	Las autoridades no han diseñado e implantado un documento tan importante dentro de la Cooperativa, no cuenta con una estructura orgánica, razón por la cual se ha dificultado el ordenamiento de procesos.	La Asamblea General de Socios deberá ordenar al Gerente se diseñe e implante una estructura orgánica que contemple áreas importantes para el desarrollo de actividades de todas las áreas de la organización.
INEXISTENCIA DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIM.	No cuenta con un manual de funciones y procedimientos en todas las áreas de la organización. La Falta de preocupación de las autoridades para su elaboración y aplicación ha ocasionado que el personal realice sus actividades de acuerdo al criterio del encargado de cada área.	Es necesario elaborar manuales de procedimientos que guíen las actividades que se cumplen diariamente.
NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN	El desconocimiento sobre los conceptos de los indicadores y su aplicación por parte del Gerente,, no permite que se mida el desempeño de la gestión de la Cooperativa, de forma que si hace falta se puedan tomar medidas correctivas que garanticen el logro de los objetivos planteados.	Capacitarse en cuanto al concepto y aplicación de los indicadores de gestión y garantizar su aplicación, de manera que se pueda medir los resultados de la gestión de la Cooperativa.
EL PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES	El personal no cuenta con perfiles profesionales adecuados para desarrollar las actividades en su área para lo cual fueron contratados. Se contrata personal por condiciones de parentesco y afinidad. Debido a que no se cuenta con perfiles profesionales existe incumplimiento de los objetivos planteados por la Cooperativa.	El Gerente deberá diseñar e implantar el Manual de Reclutamiento y Selección del Personal que se encargue de contratar personal idóneo para el cumplimiento de funciones
INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	No existe un Plan de Capacitación a ser aplicado durante cada año en la Cooperativa. El personal no se desenvuelve como es debido en su campo llevando a cometer errores al momento de	El Gerente debe elaborar y mantener un Plan de Capacitación anual de acuerdo a las actividades que realiza cada persona dentro

		entregar los productos y servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios.	de la Cooperativa y que será importante para mejorar los procesos.
FALTA SEGUIMIENTO CRÉDITOS.	DE DE	El responsable de la Comisión de Créditos no ha solicitado sus requerimientos de personal que se responsabilice del seguimiento de pagos de créditos.	El Gerente debe contratar personal idóneo para esta área, que se haga cargo de realizar las inspecciones, seguimiento, de los créditos entregados, así también personal que se haga cargo de entregar las notificaciones de cobro y buscar otras estrategias que conlleven a la recuperación de créditos.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 08-11- 2011.	Fecha:08-11-2011

FASE III ANÁLISIS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS

PROGRAMA DE AUDITORIA

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “MARÍAINMACULADA” Ltda.
TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN.
COMPONENTE: GERENCIA, CAPTACIÓN, CRÉDITO Y COBRANZAS, CAJA
 ATENCIÓN AL CLIENTE.
FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

No.	DESCRIPCIÓN	REF: P.T	ELAB.P OR	FECHA	OBSER VACIO NES
OBJETIVOS					
-	Realizar una evaluación de las áreas críticas y establecer hallazgos con las deficiencias encontradas				
PROCEDIMIENTOS GENERALES					
1	Evalúe el grado de cumplimiento de las funciones de cada área.	G1	B.G.-MC	09-11-2011	
2	Analice los perfiles profesionales del personal.	G2	B.G.-MC	11-11-2011	
3	Aplique indicadores de gestión.	G3		14-11-2011	
4	Evalúe el proceso de cumplimiento de los créditos.	CRCB3 CRCB6	B.G.-MC	12-11-2011	
5.	Elabore las hojas de los hallazgos de las deficiencias encontradas.	HH1 HH6		15-11-2011	
Elaborado por: B.G - M.C			Aprobado por: P. R.		
Fecha 16-11-2011			Fecha: 18-11-2011		

Evaluación de las funciones de la Cooperativa para verificar su grado de cumplimiento.

Nº	PROCEDIMIENTO	SI	N O	N/A	OBSERVACIONES
	GERENCIA				
1	Elaborar el organigrama estructural y funcional		x		Ref. Capítulo I . Organigrama propuesto
2	Elaborar el manual de funciones y procedimientos para cada área		x		Ref. Manual de funciones y procedimientos propuestos.
3	Elaborar manuales de funciones para cada área		x		No se han elaborado por que no ha considerado de importancia.
4	Elaborar manuales de procedimientos para cada área.		x		No se ha elaborado por desconocimiento
5	Elaborar Plan Operativo Anual	x			
6	Elaborar el plan de capacitación para el personal que labora en la organización.		x		A pesar que consta un rubro en el POA no se ha ejecutado.
	CAPTACIÓN				
1	Establecer requisitos para apertura de cuentas.	x			
2	Llenar solicitud de ingreso como socio.	x			
3	Elaborar tablas de captación de inversiones.	x			Dependiendo de los montos
4	Emitir pólizas de las captaciones a plazo fijo.	x			

	CRÉDITO Y COBRANZAS				
1	Llenar solicitud de crédito	x			
2	Depositar la base del crédito.	x			
3	Presentar todos los requisitos que requieren para la entrega del crédito		x		Se tardan en la entrega de los requisitos.
	Verificar las carpetas para aprobación de los créditos.		x		No se analiza todos los parámetros para conceder los créditos.
4	Realizar la inspección.	x			Pero en ocasiones no realizan inspecciones por amistad.
5	Elaboración del pagaré para desembolsar el crédito	x			
6	Elaboración de comprobante de egreso.	x			
7	Entregar la tabla de amortización al socio.	x			
8	Seguimiento de los créditos		x		No notifican a tiempo cuando ya ha vencido el plazo de pago.
	CAJA				
1	Control de documentación previo al pago.	x			
2	Revisión de comprobantes de ingreso a caja .	x			
3	Elaboración de comprobantes de egreso de caja.	x			
4	Archivo de comprobantes de egreso				

	con documentos de sustento.	x			
	ATENCIÓN AL CLIENTE				
1	Información al cliente relacionados con apertura de cuentas, captaciones, créditos y cobranzas.	x			
2	Registro de números de cuenta de los socios.	x			
Elaborado por: B.G - M.C			Aprobado por: P. R.		
Fecha 09-11-2011			Fecha: 10-11-2011		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

**CÉDULA ANÁLITICA PARA VERIFICAR SI CUMPLE CON EL PERFIL
PROFESIONAL PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL DE
LA COOPERATIVA
DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010**

NOMBRE	CARGO	CUMPLE CON EL PERFIL PROFESIONAL	OBSERVACIONES
José Cajo C	Jefe de Crédito	NO ★	SECUNDARIA
Luisa Chinlle	Secretaria	NO ★	BACHILLER
Fernando Macas Ch	Recibidor- Pagador	SI	TÉCNICO AD.EMP
Carlos Chinlle S.	Gerente	NO ★	Lcdo. Cultura Física
Lorena Medina G.	Captaciones	SI	Ing. Marketing
Margarita Proaño	Contabilidad	SI	Contador

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 11-11- 2011.	Fecha:11-11-2011

★ Hallazgo Perfiles

COMENTARIO

Del 100% de empleados que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., el 50% no cumple con el perfil profesional porque ocupan estos cargos por amistad o por ser socios fundadores, 2 empleados están aun estudiando la secundaria y el título del Gerente no es afín al cargo que desempeña.

APLICAR ÍNDICES DE GESTIÓN

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN	CÁLCULO	COMENTARIO
Crédito y Cobranzas					
EFICACIA	Determinar el cumplimiento en cuanto a la consecución de créditos y cobranzas	Recuperación de Cartera	$\frac{\text{Créditos Recuperados} * 100}{\text{Créditos Concedidos}}$	$\frac{70}{80} \times 100$ =87,5%	Se ha recuperado en un 75% LA RECUPERACIÓN DE CARTERA No se ha recuperado la cartera en un 12,5% debido a que no se han realizado un estudio económico del cliente y en ocasiones no se ha realizado un seguimiento de inspecciones físicas por tratarse de personas que se encuentran en el sector..
Plan de Capacitación					
EFICACIA	Determinar el número de empleados capacitados en este año.	% de Empleados capacitados en el año.	$\frac{\text{Número de empleados capacitados} * 100}{\text{Total de empleados de la entidad.}}$	$\frac{2}{6} \times 100$ =33.33%	El 33.33% corresponde a capacitación por cuenta propia de los empleados, mientras que el 66.67% de los empleados no han recibido capacitaciones, pese a que consta un rubro en el POA.
EFICACIA	Determinar el cumplimiento de metas	No. De metas cumplidas	$\frac{\text{Número de metas alcanzadas} * 100}{\text{Metas programadas}}$	$\frac{5}{11}$ = 45%	Las metas programadas no se han cumplido, podemos observar que EL 55% de las metas no se han cumplido.
Recursos Materiales					
Economía	Determinar el uso de los materiales	Uso de materiales (suministros de oficina)	$\frac{\text{Cantidad de material utilizado}}{\text{Cantidad de material del inventario}}$	$\frac{500}{1200}$ =0.58 58%	Los recursos utilizados corresponden al 58%, mientras que se encuentran en inventario el 42%.
Captación de Fondos					

EFICIENCIA	Determinar el cumplimiento en cuanto a captaciones	Captación de fondos	$\frac{\text{Crecimiento de los depósitos a plazo} \times 100}{\text{Depósitos Totales}}$	$\frac{500}{700} \times 100$ =71.43%	Los depósitos a plazo fijo constituyen el mayor grado de captaciones, es decir 28.58% corresponde a ahorros de los socios y aportes mensuales de los fundadores.
Atención al cliente					
Eficiencia	Determinar la eficiencia del empleado con el cliente	Atención al cliente	$\frac{\text{Número de quejas atendidas a socios}}{\text{Total queja de socios.}}$	$\frac{1}{5} \times 100$ =20%	El 80% de los clientes atendidos están conformes con la atención al cliente, mientras que el 20% se sienten inconformes

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 12-11- 2011. Fecha 10 -12-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA “Ltda.

**CÉDULA ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS PARA VERIFICAR
REQUISITOS, ENCAJE Y NIVEL DE AUTORIZACIÓN.**

DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010

CRÉDITO DE ORDINARIO

NO.	SOCIO	REQUISITO	ENCAJE	NIVEL DE AUTORIZACIÓN
1	José Gonzalo Chinlle Ausay	1	1	1
2	Nancy Verónica Chinlle Sagba	1	1	1
3	Maria Esthela Romero Asqui	1	1	1
4	Maria Josefina Sagba Quishpe	0	1	1
5	Angélica María Guzmán Chinlle	1	1	1
6	Maria Edelina Chinlli Gamarra	0	1	1
7	Segundo Pedro Tene Yaguarshungo	1	1	1
8	Carlos Augusto Rojano Yachimba	0	1	1
9	Maria Lourdes Sagba Sinaluisa	1	1	1
10	Maria Margarita Cabrera Salambay	0	1	1
11	Carlos Danilo Ortiz Tuapanta	1	1	0
12	María Natividad Macas Amaguaya	0	1	1
13	Maria Olimpia Colcha Ausay	1	1	1
14	Lida Maria Gamarra Quishpe	0	1	1
15	Edison Javier Pinduisaca Sinaluisa	1	1	1
16	Marco Xavier Ocaña Guanoluisa	0	0	1
17	Luis Patricio Pinduisaca Sinaluisa	1	1	0
18	Laura Piedad Ramos Riofrío	0	1	1
19	Juan Pinduisaca Sagñay	0	1	1
20	Luis Gonzalo Cajo Colcha	0	1	1
		10	19	18

REQUISITOS	20	10	50%
ENCAJE	20	19	95%
NIVEL DE AUTORIZACIÓN	20	18	90%

COMENTARIO:

De acuerdo a la muestra que se seleccionó en el mes de noviembre, los socios no cumplen en un 50% con los requisitos establecidos para el análisis y aprobación de créditos ya que los Asesores de Crédito pasan por altodocumentación de acuerdo al grado de amistad o de confianza lo que provoca que el análisis sea alterado aprobándose créditos con riesgo de recuperación local en ocasiones es de conocimiento del Comité de Crédito.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 14-11- 2011. Fecha 15 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA” Ltda.

**CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES
DEL INFORME DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS
DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010**

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentario.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de pago.- se revisa los ingresos, gastos y cargas familiares que tiene el socio. • Colateral.- se revisa las propiedades, ingresos, estabilidad domiciliaria, respaldo moral tanto del socio como de los garantes. ✓ Elaboración del informe de aceptación del crédito <p>En estos informes cada área describe su observación y al final la decisión del Comité de Crédito.</p>	<p>Se revisa la capacidad de pago y colaterales.</p> <p>No se realiza a tiempo el informe del asesor de crédito, porque el cliente no presenta completa la carpeta con los requisitos del crédito</p>	<p>★ Se debe revisar todos los parámetros de análisis del crédito.</p>

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 14-11- 2011. Fecha 15 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
CÉDULA ANALÍTICA DE APROBACIONES DE CRÉDITO DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE
DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010

ASESOR	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIPO DE CREDITO	MONTO	SOLICITUDES APROBADAS POR EL COMITÉ DE CREDITO	SOLICITUDES APROBA POR EL ASESOR	SOLICITUDES NEGADAS	SOLICITUDES SIN PROCESO
Ramiro Cajo	8	ORDINARIO					
		José Gonzalo Chinlle Ausay	1000	x	x		
		Nancy Verónica Chinlle Sagba	500				x
		Maria Esthela Romero Asqui	300	x	x		
		Maria Edelina Chinlli Gamarra	700			x	
		Alex Cajo	500	x	x		
		Carlos Augusto Rojano Yachimba	1000			x	
		Maria Lourdes Sagba Sinaluisa	300	x	x		
		Segundo Pedro Tene Yaguarshungo	500				x
Ramiro Cajo	5	EMERGENTES					
		Maria Margarita Cabrera Salambay	100	x	x		
		Carlos Danilo Ortiz Tuapanta	100				x
		María Natividad Macas Amaguaya	100	x	x		
		Maria Olimpia Colcha Ausay	100				x
		Lida Maria Gamarra Quishpe	80	x	x		

Comentario:

De las 13 solicitudes de crédito el 54% corresponde a créditos aprobados, el 16% crédito no aprobados y el 30% a solicitudes sin proceso por falta de cumplimiento en la entrega de los requisitos para acceder al crédito por tanto no ingresaron al Comité de Crédito para su aprobación, lascuales se procesarán en el mes de diciembre.

Se puede observar que los montos menores a \$ 1.000 equivalen al 85% y el 15% a montos mayores a \$ 1.000.por lo que podemos definir que los socios solicitan créditos menores a mil dólares.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 14-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA” Ltda
CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES
DE CRÉDITOS OTORGADOS.
DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentario
<p>- En algunas carpetas de crédito revisadas no consta el informe de inspección realizada. Pues como son conocidos solicita toda la información crediticia sin verificar. Se procedió a revisar también:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tipo de crédito. · Garantías. · Encaje. · Monto de la deuda. · Plazo de la deuda. <p>Nombre de socios: María Edelina Chinlli José Chinlle Segundo Tene Verónica Chinlle Maria Romero Alex Cajo Verónica Sagba Martha Romero Josefina Sagba Norma Centeno</p>	<p>De los 13 créditos entregados el crédito ordinario corresponde al el tipo de crédito correspondía a los ordinarios.</p> <p>Las garantías en los créditos de los Señores Maria Edelina Chinlli Gamarra y José Chinlle no se cumplían.</p> <p>Sobre el encaje el Sr. Segundo Tene no cumplían con el establecido.</p> <p>Sobre el monto y el plazo estaban correctos.</p>	<p>★ En ocasiones no se realizan inspecciones físicas.</p>

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 14-11- 2011.

Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
HOJA DE HALLAZGOS
Al 31 de diciembre del 2010

INEXISTENCIA DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONAL Y POSICIONAL.

Condición.

La Cooperativa no cuenta con el diseño de una estructura orgánica, funcional y posicional que complementen el desarrollo de las actividades.

Criterio.

Incumplimiento del Estatuto de la Cooperativa, Sección Cuarta de las atribuciones del Gerente Art. No. 47 literal b) Organizar y dirigir la administración interna de la Entidad, conforme a las disposiciones emanadas del Consejo de Administración.

Causa.

Falta coordinación con los demás Consejos a fin de determinar cuáles son las necesidades y requerimientos de la organización.

Efecto.

No se encuentran correctamente delimitadas las funciones y responsabilidades del personal.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
HOJA DE HALLAZGOS
Al 31 de diciembre del 2010

INEXISTENCIA DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Condición.

La Cooperativa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos para el desarrollo de las actividades diarias.

Criterio.

Incumplimiento del Estatuto de la Cooperativa, Sección Cuarta de las atribuciones del Gerente Art. No. 47 literal b) Organizar y dirigir la administración interna de la Entidad, conforme a las disposiciones emanadas del Consejo de Administración.

Causa.

Falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la Cooperativa afin de determinar cuáles son las necesidades y requerimientos.

Efecto

Al no contar con los respectivos manuales de procedimientos el personal desarrolla sus actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y que no garantiza el cumplimiento de objetivos de la Cooperativa.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.**HOJA DE HALLAZGOS**
Al 31 de diciembre del 2010**NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN****Condición**

La Gerencia desconoce el concepto de lo que es un Indicador para medir el desempeño de la gestión.

Criterio

Incumplimiento del Estatuto de la Cooperativa, Sección Cuarta de las atribuciones del Gerente Art. No. 47 literal b) Organizar y dirigir la administración interna de la Entidad, conforme a las disposiciones emanadas del Consejo de Administración.

Causa

Desconocimiento del Gerente General para medir el desempeño de la organización.

Efecto

No se conoce el desempeño de la gestión de los funcionarios y empleados que laboran dentro de la cooperativa.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

HOJA DE HALLAZGOS Al 31 de diciembre del 2010

PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES

Condición.

El personal que labora en la Cooperativa no cumple con los perfiles profesionales acordes a los cargos que desempeñan ya que han sido contratados por afinidad y parentesco.

Criterio.

Falta de aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa, Título Séptimo De los Funcionarios y Empleados, Art. 101 en donde consta que la designación de funcionarios y empleados se realizará mediante concurso interno de merecimientos, en caso de no cumplir con el perfil requerido, la selección se lo realizará a través de concurso externo.

Causa.

El Gerente encargado de la contratación del personal ha desarrollado este proceso en base a recomendaciones y referencias por lo que actualmente el personal es contratado por condiciones de parentesco y afinidad.

Efecto.

Riesgos operativos que afectan directamente a la imagen de la Cooperativa.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
HOJA DE HALLAZGOS
Al 31 de diciembre del 2010
INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.

Condición.

La Cooperativa no cuenta con un Plan de Capacitación Anual por lo que el personal es capacitado de acuerdo a necesidades inmediatas.

Criterio.

Incumplimiento del Reglamento Interno de la Comisión de Educación Art., No. 61 literal a) Elaborar el plan de trabajo educaciones que se aplicará en el curso del año.

Causa.

Falta de coordinación de la Comisión de Educación con el Consejo de Administración para su aprobación.

Efecto.

El personal no mantiene conocimientos actualizados para desarrollar sus funciones y de esta manera brindar y garantizar seguridad a los socios.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.
HOJA DE HALLAZGOS
Al 31 de diciembre del 2010
FALTA DE SEGUIMIENTO A CRÉDITOS

Condición.

El Área Crédito y Cobranzas no realizan un seguimiento oportuno de los créditos, pues no realiza inspecciones, se basa más en la amistad.

Criterio.

Incumplimiento del Reglamento Interno, Políticas General de Crédito Art. 70 Literal e). Otorgar créditos bajo un análisis técnico a fin de proteger los recursos de la cooperativa.

Causa

No elabora oportunamente el reporte de créditos para verificar las fechas de pago.

Efecto.

La pérdida de liquidez por falta de recuperación de crédito.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 16-11- 2011.	Fecha 18 -11-2011

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

PROGRAMA DE AUDITORIA					
ENTIDAD: COAC"MARÍA INMACULADA" Ltda. TIPO DE AUDITORÍA: AUDITORÍA DE GESTIÓN. COMPONENTE: COAC "MARÍA INMACULADA" Ltda. FECHA: DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010					
No.	DESCRIPCIÓN	REF: P.T	ELAB. POR	FECHA	OBSERVA CIONES
OBJETIVOS					
-	Comunicar los resultados de la Auditoría y elaborar el informe final.				
PROCEDIMIENTOS GENERALES					
1	Elabore el borrador del informe de Auditoría mediante las hojas de apuntes.	AP	B.G.-MC	21-11-2011	
2	Prepare convocatorias a la sesión final de lectura del borrador del informe a los empleados relacionados con la Auditoría.	AP	B.G.-MC	21-11-2011	
3	Asista a la reunión de comunicación de resultados y elaborar una acta de la misma haciendo suscribir a todos los asistentes.	AP	B.G.-MC	21-11-2011	
4	Elabore el informe definitivo incluyendo las observaciones difundidas en la sesión final.	AP	B.G.-MC	21-11-2011	
Elaborado por: B.G –M.C. Aprobado por: P. R.					
Fecha: 21-11-2011 Fecha:25-11-2011					

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Supervisión del trabajo de Auditoría

El Supervisor sometió a revisión la ejecución del trabajo realizado por el equipo de auditoría y se determinó si este ha sido realizado de forma satisfactoria, y que los resultados son consistentes con las conclusiones que se presentarán en el informe.

Esta supervisión se logra principalmente a través de la revisión de los documentos de trabajo de auditoría una vez que estos se han integrado o en cada nivel de ejecución del trabajo.

El equipo de auditoría tuvo toda la libertad para efectuar su trabajo técnico en el área de su especialidad, recibieron además breves instrucciones sobre:

- ✓ Contenido básico de los papeles de trabajo.
- ✓ Referencias y co- referencias
- ✓ Contenido de las hojas de hallazgos
- ✓ Características de los informes de auditoría.

El supervisor de equipo aprobó todos y cada uno de los papeles de trabajo preparados por equipo de auditoría.

El Gerente General ha estado presente en todo el trabajo de auditoría y ha sido quien ha dotado de información, así como el Jefe de Captación, Crédito y Cobranzas, Jefe de Caja y Jefe de Atención al Cliente quienes han dotado de la información necesaria para cumplir con todas las actividades.

Se realizará los siguientes pasos para la Comunicación de Resultados:

- ✓ Convocatoria a Conferencia Final.
- ✓ Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados.
- ✓ Elaboración del informe final.

CONVOCATORIA A CONFERENCIA FINAL

Riobamba, 21 de noviembre del 2011.

Licenciado

Carlos Chinlle S.

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

Presente

De mi consideración:

De conformidad con el requerimiento de nuestros servicios, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA” Ltda., por el periodo comprendido DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010 orden de trabajo N° 001-AE-D-001, de 25 de octubre de 2011.

Dicho acto se llevará a cabo en el salón de Actos de la Comunidad “La Inmaculada”, ubicado en la Comunidad La Inmaculada Vía a Chambo, el día 23 de noviembre del 2011 a las 18h00, en caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación.

Atentamente,

Ing. Bertha Guzmán Ch.

JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
CONTENIDOS EN EL BORRADOR
DEL INFORME LA AUDITORÍA DE
GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MARÍA
INMACULADA” Ltda., POR EL
PERIODO COMPRENDIDO DEL 01-
ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-
2010**

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los veinte y tres días del mes de noviembre del dos mil once a las diez y ocho horas, los suscritos: Lcdo. Carlos Chinlle S. Dr. Patricio Robalino, Supervisor E Ing. Bertha Guzmán Ch., Jefe de Equipo; se constituyen en el salón de Actos de la Comunidad “La Inmaculada”, con el objeto de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA” Ltda., POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010, que fue realizado de conformidad a la orden de trabajo N° 001-AE-D-001.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, (Socios fundadores, funcionarios y personas relacionadas con la auditoría, se procedió a la lectura del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA Y C.C.
Carlos Chinlle S.	GERENTE	
Jaime Chinlle S.	PRESIDENTE COOPERATIVA	
César Chinlle Guapi	PRESIDENTE C. VIGILANCIA	
Marco Guacho	VOCAL C.ADMINISTRACIÓN	
Rosa Chinlle S.	VOCAL C. VIGILANCIA	
Ermelinda Ajo	VOCAL C. VIGILANCIA	
Sr.José Larreátegui	Programador	
José Cajo C	Jefe de Crédito	
Luisa Chinlle	Secretaria	
Fernando Macas Ch	Recibidor- Pagador	
Lorena Medina G.	Captaciones	
Margarita Proaño	Contador	

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE

AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

INDICE.

	Pág.
1. ÍNDICE, SIGLAS Y ABREVIATURAS.	1
2. CARTA DE PRESENTACIÓN.	2
3. INFORME	3
3.1 Capítulo 1	3
3.1.1 INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.	3
3.1.1.1 Motivo de la Auditoría.	3
3.1.1.2 Objetivos de la Auditoría.	3
3.1.1.3 Alcance de la Auditoría.	3
3.1.1.4 Antecedentes	3
3.1.1.5 Base legal.	3
3.1.1.6 Estructura Orgánica	4
3.1.1.7 Objetivos.	4
3.2 Capítulo 2.	6
3.2.1 Resultados del Examen.	6-9

INDICE, SIGLAS Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

PA	Programa de Auditoria
AG	Archivo General
C.I.	Control Interno
E	Entrevista
G	Gerencia
C.P	Captaciones
C.R.C.B.	Créditos y Cobranzas
C	Caja
A.T	Atención al Cliente.
H.H.	Hojas de Hallazgos.

Riobamba, noviembre 23 del 2011

Licenciado

Carlos Chinlle S.

GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

Presente:

Hemos efectuado la auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., por el periodo comprendido del 01-enero-2010 al 31 – diciembre-2010.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo a las normas de Auditoría y Control Interno, estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo y que sus operaciones se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestra auditoría, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente

Ing. Bertha Guzmán Ch.

Jefe de equipo de Auditoría

2

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., se efectuó de conformidad a la orden de trabajo **Nº 001-AE-D-2011** de 25 de octubre de 2011, de conformidad con lo que dispone la Contraloría General del Estado, para la regulación y control de las entidades públicas y privadas.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Evaluar la gestión administrativa, funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar el Control Interno imperante en la Cooperativa.
- ✓ Identificar las áreas o puntos críticos dentro de la entidad.

3. ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., áreas de Gerencia, Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente el período comprendido del 01-ENERO-2010 AL 31 – DICIEMBRE-2010

4. ANTECEDENTES

Se realizará la primera Auditoría de Gestión a las áreas de Gerencia, Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente.

5. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda., se constituyó jurídicamente mediante **Acuerdo Ministerial No. 0045-DPMIESCH-PC, de fecha 27 de abril del 2009**, y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7311 de fecha 4 de junio del 2009

Tiene su domicilio principal en la Comunidad La Inmaculada, Parroquia San Luis, Cantón Riobamba, perteneciente a la Provincia de Chimborazo.

Está bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

La normativa aplicable para la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda., está determinada en:

- ✓ Ley de Cooperativas.
- ✓ Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- ✓ Estatuto propio
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Resoluciones y demás disposiciones legales que norman el desenvolvimiento administrativo financiero de la Cooperativa.

6. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica de la Cooperativa la conforman: la Asamblea General o Asamblea de representantes, los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, unidades Comercial, de Crédito, Contabilidad y niveles operativos.

7. OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

- ✓ Promover la cooperación económica entre sus asociados, para su cumplimiento recibirá los ahorros y depósitos que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento y desarrollo de la Cooperativa dentro del marco legal permitido para las cooperativas.
- ✓ Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca.

- ✓ Aportar al desarrollo socioeconómico de los socios a través de un servicio de calidad y calidez.
- ✓ Fomentar el espíritu de solidaridad y disciplina entre sus miembros, a través de la profesionalización en las universidades nacionales, mediante capacitación y recibiendo asistencia técnica en fundamentos básicos de cooperativismo, formulación y evaluación de programas y proyectos, creando una escuela de liderazgo, negociación y capacidad de gestión en cooperativismo, con carácter obligatorio para dirigentes y administrativos

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

INEXISTENCIA DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONAL Y POSICIONAL.

Las autoridades no han diseñado e implantado un documento tan importante dentro de la Cooperativa. Al no contar con una estructura orgánica bien diseñada el personal no conoce las responsabilidades, canales de comunicación y supervisión.

Conclusión:

La Cooperativa no cuenta el diseño de un orgánico funcional y posicional para el desarrollo de las actividades diarias el incumplimiento del Estatuto de la Cooperativa no le permite organizar y dirigir la administración interna de la Entidad, conforme a las disposiciones emanadas del Consejo de Administración.

Recomendación.

A LA ASAMBLEA GENERAL

Ordenará al Gerente se diseñe e implante una estructura orgánica que contemple áreas importantes para el desarrollo de actividades entre las que se encuentra áreas Gerencia, Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente, logrando así eficacia, eficiencia y economía con los recursos y con la realización de las actividades basada en la propuesta de la presente auditoría.

INEXISTENCIA DE MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

La Cooperativa no cuenta con manuales funciones y procedimientos para el desarrollo de las actividades diarias.

Conclusión.

La Cooperativa no cuenta con manuales de procedimientos que faciliten el desarrollo de las actividades de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de cada área y que pueden ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo a la Cooperativa.

Recomendación.**Al Gerente General.**

Preparar los manuales de procedimientos y serán entregados al Consejo de Administración para su análisis y presentados en la Asamblea General. Según el siguiente detalle.

- ✓ Manual de Captaciones
- ✓ Manual de procedimientos para el Área de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Manual de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Manual de procedimientos para el área de caja y atención al cliente.

En caso de no contar con el personal suficiente y capacitado deberán realizarlo a través de asesoría externa.

NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN

La Gerencia desconoce el concepto de lo que es un Indicador para medir el desempeño de la gestión, por lo que su aplicación es totalmente nula; es decir; es imposible medir el desempeño de la Cooperativa. Es importante e indispensable la aplicación de indicadores para conocer y evaluar su desempeño, de lo contrario es imposible tomar medidas correctivas para el bien de la Cooperativa.

Conclusión

Una de las funciones del Gerente General es aplicar los respectivos indicadores de gestión para medir el desempeño de la Cooperativa, sin embargo, desconoce el concepto.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente

Capacitarse en el área administrativa, financiera, y aplicación de los indicadores de gestión y garantizar su aplicación, de manera que se pueda medir los resultados de la gestión de la Cooperativa.

Al Consejo de Vigilancia

- Seleccionar adecuadamente al Gerente que cumpla con los perfiles y competencias acordes a la responsabilidad del cargo.

PERSONAL NO CUENTA CON PERFILES PROFESIONALES

El 50% del personal de la cooperativa el no reúne el perfil profesional de acuerdo al área que desempeña, pues se contrató por amistad y por ser parte de los socios fundadores.

Conclusión

La falta de un manual de selección de personal ha hecho que estos cargos sean ocupados por personal que no cuentan con el perfil profesional requerido para el cargo.

Recomendación:

A la Asamblea General de Socios:

- Encargar la elaboración de un Manual de Reclutamiento y Selección del Personal, de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa, considerando su crecimiento y expectativas futuras.

INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN.

La Cooperativa no cuenta con un Plan de trabajo educativo por lo que el personal es capacitado de acuerdo a necesidades inmediatas.

Conclusión.

El personal de la Cooperativa no se capacita, lo cual no es conveniente porque de acuerdo al crecimiento que mantiene la institución es necesario que los trabajadores tengan continuamente capacitación y se encuentren actualizados en sus conocimientos.

Recomendación.**Al Gerente General.**

- ✓ Elaborar el plan de capacitación acorde con el Presupuesto Anual.
- ✓ Elaborar el plan de capacitación de acuerdo a lo que establece el Reglamento Interno que dispone sea anual de acuerdo a necesidades institucionales y a los requerimientos de desarrollo integral y de especialización de los empleados y funcionarios de la Institución el mismo que comprenderá: conferencias, seminarios, cursos dentro de las horas laborables, a tiempo completo, medio tiempo o fuera del horario normal de trabajo.

FALTA DE SEGUIMIENTO A CRÉDITOS

Falta de información confiable y oportuna en cuanto al seguimiento de los créditos para la recuperación. El sistema de información que se utiliza actualmente debe cumplir con todos los procesos de manera correcta a fin de contar con información confiable y oportuna para la recuperación de cartera.

Conclusiones.

No existe un adecuado seguimiento a los créditos debido a que no se realiza un análisis económico profundo y la correcta inspección al socio al momento de entregar el crédito.

Recomendación.**Al Gerente**

Por Escrito solicitar al encargado de Créditos y Cobranzas a realizar el análisis minucioso de la carpeta y la inspección respectiva para entrega de créditos.

9

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La Cooperativa no cuenta con un diseño de una estructura orgánica, funcional y posicional que complementen el desarrollo de las actividades y la cual no refleja un claro orden jerárquico.
2. No existe manuales de procedimientos para las áreas de Captación, Crédito y Cobranza, Caja y Atención al Cliente los mismos que se constituyen en guía y herramienta de soporte para el desarrollo de las actividades diarias.
3. No dispone de un plan anual de capacitación para el mejoramiento de desempeño de cada uno de los funcionarios de las distintas áreas que contribuyan al cumplimiento de las metas de la organización.
4. El personal que labora en la cooperativa no cumple con los perfiles para cada área pues ingreso en muchos de los casos por amistad y por ser parte de los socios fundadores.
5. No da cumplimiento a las políticas de créditos establecidas en el Reglamento Interno en lo relacionado al seguimiento de los créditos entregados.

RECOMENDACIONES.

1. La Gerencia General debe diseñar e implantar una estructura organizacional, funcional y posicional a fin de que el personal conozca y se convierta en parte fundamental para alcanzar los objetivos propuestos.
2. La elaboración de los manuales contribuirá al mejor desempeño de la organización pues se constituye en una guía que orienta los procesos de las distintas áreas de la organización.
3. La elaboración del Plan anual de Capacitaciones para el personal de la organización a fin de contar con elementos fundamentales para la planificación y de esta manera medir la gestión institucional.
4. La Cooperativa al momento de contratar personal debe basarse en una selección exhaustiva que garantice que el personal cuente con conocimientos, experiencia y competencia para desarrollar las funciones.
5. Es imprescindible la calificación y análisis de los créditos y realizar el seguimiento de los créditos entregados para la recuperación de los fondos entregados a los socios.

BIBLIOGRAFÍA

FONDO ECUATORIANO POPULORUM PROGRESSIO. Escuela de Formación Empresarial “Mons. Cándido Roda” Grupo Social FEPP.

PÁSTOR. Vinicio. Módulo de Auditoría y Control Interno, 2011. 80 Pags. 20-41.

MALDONADO, Milton. Auditoría de gestión. 2DA Edición. Quito. Editorial: Luz de América. 2007. 276 Pags. Pag. 94.

CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIÓN. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Art. 198

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA” Ltda. Estatuto.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARIA INMACULADA” Ltda. Reglamento Interno

CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIÓN. Ley orgánica de la Economía Popular solidaria. Quito, CEP, 2011. Art., 1 Pág.8

www.inec.gov.ec (en línea)

<http://www.apuntesgestion.com/2008/08/20/concepto-planificacion/> Norma Internacional de Auditoría 300. (en línea)

www.ecuadorcontable.com. (en línea)

<http://www.apuntesgestion.com/2008/08/20/concepto-planificacion/> 22 Norma Internacional de Auditoría 300.(en línea)

ANEXOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” Ltda.

DEL 01-ENERO-2010 AL 31-DICIEMBRE-2010

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(ANEXO 1)

GERENTE GENERAL

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none">✓ Liderar el crecimiento y desarrollo de la institución.✓ Establecer esquemas de cambio para el mejoramiento en la funcionalidad de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none">✓ Título académico de Administración de Empresas, Economía, Auditoría y Jurisprudencia o acreditar tres años de experiencia en la administración o labores de administración de instituciones financieras.✓ Laborar a tiempo exclusivo.✓ Haber aprobado cursos de manejo gerencial.✓ Aptitud para planificar y dirigir trabajos de grupo.✓ Capacidad de mando.✓ Rendir caución.✓ Ser socio fundador.
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">✓ Realizar la planificación estratégica y Operativa de la Cooperativa.✓ Elaborar el presupuesto✓ Establecer un control de los flujos de efectivo de la institución.✓ Presentar los resultados de la institución a los Consejos de Administración y Vigilancia.✓ Establecer las metas de captaciones, colocaciones y morosidad de la institución.✓ Planificar la apertura de nuevas agencias y presentar los informes de la apertura a las autoridades e la institución.✓ Aprobar nuevos productos de los servicios existentes.✓ Representar a la Cooperativa judicial y extrajudicialmente.✓ Supervisar el cumplimiento de las metas establecidas.✓ Revisar los indicadores de liquidez.✓ Controlar el trabajo de recuperación de cartera.✓ Asistir a los comités de crédito✓ Crear nuevos productos, servicios adicionales y agregados.	
Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011.	Fecha:10-11-2011

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
(ANEXO 2)

JEFE DE CAPTACIONES

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captar los fondos de los socios y clientes dándoles un buen trato y seguridad sobre esos fondos y rentabilidad. ✓ Proporcionar a la Cooperativa la suficiente liquidez para cumplir con las obligaciones de la <ul style="list-style-type: none"> ○ institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener por lo menos segundo año de Economía, ✓ administración o carreras afines. ✓ Tener conocimientos básicos de computación. ✓ Tener capacidad de negociación y mando. ✓ Tener honestidad comprobada ✓ Aptitud para planificar y dirigir. ✓ Tener conocimientos sobre el manejo del dólar.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar, organizar, dirigir y supervisar el manejo de los fondos recibidos. ✓ Socializar los productos. ✓ Organizar y mantener actualizada la base de datos de fondos. ✓ Aplicar indicadores de liquidez a la Cooperativa. ✓ Planificar nuevos proyectos. ✓ Colaborar con el Consejo de Administración en la elaboración de la Proforma Presupuestaria Anual. 	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011. Fecha 10 -11-2011	

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(ANEXO 3)

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none">✓ Manejar los recursos económicos de la Cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su recuperación oportuna.✓ Velar por el crecimiento sostenido y sano de la cartera de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none">✓ Título de economía, Administración o carreras afines.✓ Conocimientos básicos de computación.✓ Capacidad de negociación y mando,✓ Aptitud para planificar y dirigir.✓ Conocimiento del entorno.
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none">✓ Supervisar el trabajo de análisis de crédito de los oficiales.✓ Cumplir con las metas de cartera vencida.✓ Controlar el cumplimiento de las políticas de crédito de la cooperativa.✓ Analizar créditos.✓ Asistir a los comités de crédito.✓ Controlar la cartera vencida de la cooperativa.	
Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011.	Fecha 10 -11-2011

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
(ANEXO 4)

OFICIAL DE CRÉDITO

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar un trabajo con eficiencia en la verificación de información del socio para minimizar el riesgo en la concesión del crédito y de esta forma aportar en el crecimiento sostenido de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none">✓ Título de bachiller en Contabilidad, comercio o administración.✓ Conocimientos básicos de computación.✓ Buenas relaciones humanas.✓ Conocimiento del entorno.✓ Capacidad de negociación.
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Verificar los datos y documentos presentados por el socio.✓ Realizar entrevistas personales a los socios que soliciten el crédito.✓ Analizar la situación socio- económica del socio que solicite el crédito.✓ Notificar a los socios el vencimiento de los créditos.✓ Llevar un control permanente de los registros de los deudores y garantes.✓ Elaborar informes periódicos.✓ Mantener actualizados los archivos del registro de préstamos despachados, documentos y otros.✓ Realizar las demás actividades solicitadas por sus superiores.	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011.	Fecha 10 -11-2011

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

(ANEXO 5)

CONTADOR

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none">✓ Garantizar que las cuentas contables de la Cooperativa sean correctas, confiables y transparentes con la finalidad de cumplir con la misión para la cual fue creada la organización.	<ul style="list-style-type: none">✓ Contador Público Autorizado, con estudios superiores en Contabilidad y Auditoría, administración de empresas o carreras afines.✓ Con sólidos conocimientos en la parte contable,✓ administrativa, tributaria y financiera.✓ Capacidad de mando✓ Aptitud para planear y dirigir.
<p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Llevar el control de los activos y pasivos, así como de los ingresos y los gastos de la Cooperativa.✓ Realizar pago a los proveedores.✓ Controlar el cuadro de cajas✓ Controlar la elaboración de los documentos contables.✓ Presentar los balances.✓ Realizar las declaraciones de impuestos.✓ Cumplir con los organismos de control y supervisión.✓ Mantener en orden los registros contables, reportes e informes	
Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011. Fecha 10 -11-2011	

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
(ANEXO 6)

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar a las labores contables, para que la información financiera este al día para la toma de decisiones oportunas para parte de la Gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Título de Bachiller en contabilidad, Comercio o Administración, con estudios superiores en Contabilidad y Auditoría. ✓ Tener conocimientos básicos de computación. ✓ Tener buenas relaciones humanas.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de los comprobantes que se relacionan con sus diarios. ✓ Llevar los auxiliares de Bancos. ✓ Revisión y verificación de pagares. ✓ Elaboración de roles de pagos elaboración del listado de socios para efectos de pagos de intereses ✓ Elaborar los comprobantes de egresos que se relacionen con los gastos diarios. ✓ Informes bancarios diarios. ✓ Llevar la tarjeta de inventarios. ✓ Llevar los libros auxiliares. ✓ Realizar otras funciones requeridas por el Contador General 	

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
(ANEXO 7)

RECIBIDOR- PAGADOR (CAJERO)

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar servicios al socio en lo referente a la atención en el área de cajas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Título de bachiller en ciencias contable, comercio o Administración. ✓ Conocimientos básicos de computación. ✓ Honestidad comprobada. ✓ Tener conocimiento sobre el manejo del dólar.
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir de Gerencia el dinero para el fondo de cambio, previa la firma del comprobante necesario. ✓ Responsabilizarse por el dinero entregado para el fondo de cambio con el cual operara, así como del faltante que resultare al final del día. ✓ Recibir dinero por depósitos en ahorros, aportaciones, abonos o cancelaciones de préstamos. ✓ Mantener las tarjetas de ahorro, préstamos o certificados de aportación actualizados para tener una información veraz. ✓ Mantener la coordinación con las secciones de Contabilidad y Recaudación solicitando o proporcionando datos. 	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011.	Fecha 10 -11-2011

ESTRUCTURA PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
(ANEXO 8)

ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DEL CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar servicios al socio en lo referente a la atención en el área. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Título de bachiller en ciencias contable, comercio, Administración , Marketing . ✓ Conocimientos básicos de computación. ✓ Honestidad comprobada.
FUNCIONES <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender con cortesía al cliente. ✓ Entregar publicidad de los productos y servicios que oferta la cooperativa. ✓ Brindar información sobre todos los servicios existentes en la Cooperativa. ✓ Recibir los requisitos necesarios para la apertura de una cuenta e ingresar el nuevo socio en el sistema. 	

Elaborado: Ing. B.G –M.C.	Aprobado: P.R.
Fecha: 09-11- 2011.	Fecha 10 -11-2011

(ANEXO 9)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPTACIÓN DE RECURSOS MEDIANTE DEPÓSITOS A LA VISTA (CUENTA DE AHORROS)

OBJETIVO:

Obtener el financiamiento necesario para cubrir el ciclo operacional de la entidad, que permitan generar un margen suficiente para cubrir las obligaciones contraídas y excedentes competitivos.

El Jefe de Captaciones da a conocer al posible cliente el monto para la apertura de cuenta de ahorros y por ende para ser socio de la cooperativa; Dicho monto es de 30 dólares y es fijado por resolución del Consejo de Administración de la entidad.

Se establecen los requisitos para ser socio o formar parte de la Cooperativa; los cuales son:

- ✓ Copia de la Cédula de Identidad
- ✓ Copia de la Papeleta de Votación
- ✓ Original de una carta de luz, agua o teléfono.
- ✓ Haber sido aprobada su solicitud para ser socio por el Consejo de Administración.
- ✓ Suscribir y pagar el monto que establece el Consejo de Administración correspondiente a certificados de aportación, así como comprometerse a efectuar los aportes que sean establecidos legal y reglamentariamente.
- ✓ Abrir una cuenta de Ahorros, efectuar los depósitos iniciales mínimos requeridos.

El Jefe de Captaciones verifica la información y si el cliente cumple con todos los requisitos, se le acepta como socio de la Cooperativa y se procede con la recepción de los 30 dólares los cuales son divididos de la siguiente manera: 5 destinados al ahorro, 20 para certificados de aportación, 5 base de la libreta, 1 para gastos administrativos.

Se le entrega la libreta de certificados de aportación, la misma que devengará un rendimiento de hasta el 5% anual (La cuantía mínima para Certificados de Aportación y su rendimiento lo establece el Consejo de Administración). Si el Consejo de Administración aumenta la cuantía mínima para dichos Certificados, el socio tendrá que depositar la diferencia.

Se le entrega la Libreta de Ahorros acreditada los 10 dólares. Dichos recursos devengarán un interés del 3% anual.

(ANEXO 10)

MANUAL DE CAPTACIÓN DE RECURSOS MEDIANTE DEPÓSITOS

OBJETIVO:

Obtener el financiamiento necesario para cubrir el ciclo operacional de la entidad; las mismas que permitan generar un margen suficiente para cubrir las obligaciones contraídas y excedentes competitivos.

El Jefe de Captación da a conocer a los posibles clientes las condiciones de para realizar Depósitos a Plazo.

- ✓ Se solicita la copia de la Cédula de Identidad.
- ✓ Se establecen las condiciones de inversión (Ver en el cuadro de Depósitos a Plazo).
- ✓ Se firma el contrato o la póliza.

Cuando las dos fuentes de financiamiento anteriormente mencionadas no son suficientes para desarrollar sus operaciones con normalidad, se opta por el financiamiento mediante préstamos, considerando las mejores condiciones para la Cooperativa.

Elaborado: Ing. B.G –M.C.

Aprobado: P.R.

Fecha: 09-11- 2011.

Fecha 10 -11-2011

(ANEXO 11)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS

CRÉDITO Y COBRANZAS

Objetivo.- Promover la eficiencia, efectividad y economía de las actividades operativas y administrativas que realizan las unidades de Crédito.

Principios que rigen la colocación de créditos

Los principios que rigen la política crediticia son los siguientes:

Igualdad de los derechos de los asociados para obtener los beneficios de crédito. Beneficios a los socios con créditos destina

Los principios que rigen la política crediticia son los siguientes:

Igualdad de los derechos de los asociados para obtener los beneficios de crédito. Beneficios a los socios con créditos destinados a su mejoramiento económico-social. Otorgar recursos para inversiones productivas o adquisiciones de bienes de larga duración. Asesoramiento al socio sobre la correcta inversión de los créditos otorgados. Obtener la seguridad adecuada para la recuperación de los préstamos.

Políticas sobre cartera de créditos

“El propósito de estas políticas es promover la eficiencia, efectividad y economía de las actividades operativas y administrativas que realizan las unidades de Crédito en especial de los procesos de administración, registro y recuperación de la cartera.

Entre estas políticas tenemos: La concesión de créditos será de responsabilidad compartida desde el Consejo de Administración, Comité de Crédito, Gerencial, Jefe de Captaciones, Jefe de Crédito y Cobranzas de mando de la Cooperativa. Los créditos serán otorgados a los socios luego de verificar el cumplimiento de los requisitos requeridos para cada uno de los segmentos y clases de crédito que proporciona la cooperativa. La Gerencia General en todo momento será la responsable del control interno y de todos los procesos que involucran la gestión, administración, registro y recuperación del crédito.

El registró y control de las operaciones crediticias corresponde a la unidad de contabilidad.

La Gerencia General determinará el cumplimiento de estas políticas y en caso contrario analizará las razones de su incumplimiento, para establecer la imposición de sanciones, conforme al Reglamento Interno de la Cooperativa.”

Factores para el análisis crediticio

El Área de Crédito basará su análisis en los siguientes factores: Carácter, Capacidad de Pago, Capital, Condiciones, Colateral (Garantías).

(ANEXO 12)

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Son aquellos que realiza la Cooperativa en beneficio de sus asociados; y, que se otorgarán en base a la firma de un garante solvente que posea bienes y trabajo estable.

OBJETIVO Destinar los recursos a los sectores productivos de la economía, para que estos generen una rentabilidad y justifique la naturaleza de negocio de la entidad.

El/la Analista de Crédito le da a conocer al socio cuáles son los requisitos para tramitar un crédito de consumo (deudor, garantes y conyugues); los mismos que son:

- ✓ Copias de cédula de identidad y papeletas de votación.
- ✓ Carta de agua, luz o teléfono.
- ✓ Croquis de la vivienda.
- ✓ En caso de operar por primera vez se sujetará a los requisitos del crédito comercial en base a firmas

El/la Analista de Crédito utiliza la información conforme lo requiera para analizar las 5 “C” por separado.

Carácter: Se solicita información a un buro de información crediticia (Credit Report) el cual le proporciona información del perfil crediticio del socio tanto en el sector financiero como comercial. Si tiene una buena conducta crediticia se sigue con el proceso si no se finaliza en este punto.

Capacidad: Se le solicita información de sus ingresos y egresos, y la diferencia resultante de esto, le da al individuo su capacidad de pago.

Se realiza el cálculo de la anualidad con el monto solicitado, la tasa de interés máxima ubicando el segmento por el monto solicitado y el tiempo para el cual se va a dar el préstamo.

Se compara el valor de la anualidad, con el valor que resulta de la diferencia de los ingresos menos los egresos; y, si esta es mayor que la anualidad, el sujeto sigue en el proceso para obtener el crédito solicitado; caso contrario se le comunica cual es el monto máximo al cual podría acceder.

Colateral: Si todo va bien hasta este punto, se procede a revisar las garantías, las cuales deben equivaler al 160% del préstamo.

Capital: Se analizar los demás bienes que tenga el socio. (Firma de un pagaré)

Condición: Si se han cumplido con todos los requisitos se procede a establecer el monto a financiar, la tasa y el tiempo de vigencia del préstamo.

El Analista de Crédito presenta un informe al Jefe de Oficina con su respectivo comentario del perfil crediticio del socio.

El/ la Jefe de Oficina da el visto bueno.

Se firman los acuerdos entre socio, Analista de Crédito y Jefe de Oficina.

El/la Jefe de Oficina autoriza el desembolso de los recursos.

Se acreditan los valores en la cuenta del socio, para que luego este pueda retíralos.

(ANEXO 13)

RECAUDACIÓN – CAJA

Objetivo

Promover la recuperación efectiva de los recursos de la Cooperativa, calzando los ciclos de caja de la entidad según la programación realizada y evitando desfases en sus flujos de efectivo.

Políticas de Cobranzas

El control de la recuperación de los créditos es de responsabilidad compartida en forma inversa desde el,, Analistas de Crédito, Gerente General, Comité de Crédito y Consejo de Administración, de igual manera en su orden jerárquico y con el nivel de actuación que le corresponda dentro de la cadena de mando de la institución.

La Gerencia en todo momento será la responsable del control interno y de todos los procesos la recuperación del crédito.

La Gerencia ejecutará las acciones que correspondan para obtener la recuperación de los créditos morosos de manera judicial o extrajudicial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MARÍA INMACULADA” Ltda., cuenta con un instructivo para realizar la recaudación de los créditos concedidos; el mismo que servirá para normar los procedimientos y acciones de cobro en las diferentes unidades administrativas.

(ANEXO 14)

BLOQUEO DE CUENTAS

Inmovilización de los recursos monetarios mantenidos en la Cooperativa tanto por los deudores.

OBJETIVO: Presionar a los socios morosos para que realicen el pago de los créditos otorgados.

Se cierran las operaciones de entrega de dinero de las cuentas de los socios que se encuentran en mora en más de 30 días.

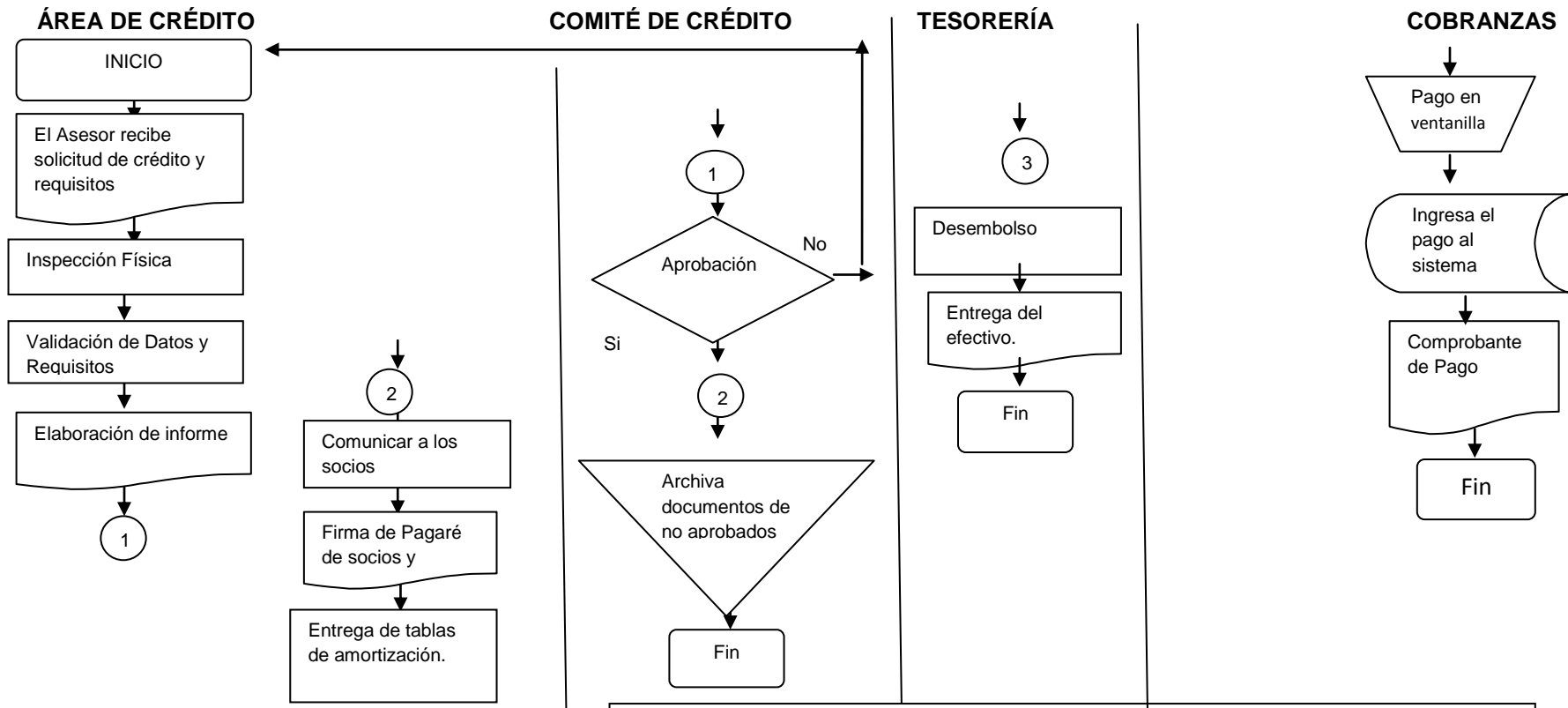
El bloqueo de cuentas, se realiza a socios y garantes de operaciones deudoras, que consiste en bloqueo de las cuentas de ahorro, a fin de que no se permita movimientos de retiro de dinero mientras no se cancele el crédito.

El bloqueo de las cuentas es controlado por la Unidad de Sistemas en base de la información proporcionada por la Coordinadora General de Crédito

(ANEXO 15)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MARÍA INMACULADA” LTDA.

DIAGRAMA DE PROCESOS ACTUAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS



Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito "MARÍA INMACULADA" LTDA.

Aprobado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito "MARÍA INMACULADA" LTDA.

- ✓ No constan los montos de los créditos.
- ★ Las carpetas no cumplen con todos los requisitos.

(ANEXO 16)

FLUJO GRAMA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

